

Resumen
Informe Anual
2014



Resumen del Informe Anual 2014

Madrid, 2015

Redacción y Coordinación: Departamento de Comunicación del Defensor del Pueblo

Depósito Legal: M-13670-2015

© 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 protección de los menores, prioridad del Defensor en 2014	39
2. Migraciones e Igualdad de trato	
La situación de los presos españoles en el extranjero, analizada en un informe monográfico	46
3. Educación y Función Pública	
El Defensor del Pueblo insta a las administraciones educativas a facilitar la educación inclusiva	53
4. Sanidad y Política Social	
La incorporación de los nuevos medicamentos al SNS y la atención a personas en riesgo de exclusión social, temas destacados en 2014	68
5. Vivienda	
La Institución pide incluir a la SAREB en el Fondo Social de la Vivienda.....	85
6. Economía y Hacienda	
La regulación de la “segunda oportunidad” y la reforma fiscal recogen propuestas de la Institución.....	89
7. Medio Ambiente y Urbanismo	
La Institución recuerda la obligación constitucional de reparar los daños medioambientales	101
8. Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura	
El Defensor del Pueblo visitó 61 centros de privación de libertad en su condición de MNP.....	115
Actividades de representación institucional	119

PRESENTACIÓN

Las funciones de la institución Defensor del Pueblo, de acuerdo con lo que establece la Constitución, y con la ley orgánica que las especifica, no han sufrido modificación alguna, si bien debemos destacar algunos aspectos que han hecho variar su manera de dirigirse a las administraciones y a los ciudadanos, a lo largo del año 2014. Su principal finalidad ha sido dotar a sus funciones de mayor agilidad, hacerlas más comprensibles y accesibles a los ciudadanos, así como lograr la mayor eficacia posible en su labor.

Transparencia

A lo largo de 2014 se ha puesto en marcha un **portal de transparencia** que permite conocer con facilidad toda la actividad desarrollada, todos los datos de su presupuesto y su evolución a lo largo de los últimos ejercicios, el destino de las diferentes partidas presupuestarias, las empresas adjudicatarias de los concursos de bienes y servicios y sus cuantías correspondientes, los viajes realizados al extranjero, especificando importe y motivos, las retribuciones de quienes trabajan en la Institución, así como las incorporaciones de funcionarios públicos, tras los **concursos públicos**. El cumplimiento de la Ley de Transparencia de 9 de diciembre de 2014 ha permitido la revisión de dicho portal y su total adecuación a la norma.

Pero la transparencia para las instituciones y administraciones públicas no puede limitarse a la exposición de sus datos. Transparencia significa también dar cumplida información al ciudadano de aquello por lo que se interesa y hacerlo en tiempo razonable, y de manera clara y sencilla.

En nuestro caso, se trata de informar de todas las actuaciones y requerimientos formulados, los

tiempos empleados y los resultados obtenidos. En el presente informe se da cuenta, por primera vez, de los **tiempos medios del Defensor del Pueblo** en contestar al ciudadano, y los tiempos medios empleados por las administraciones a las que nos dirigimos en sus contestaciones. Se trata de procurar no solo una información más completa sino de mostrar el grado de cumplimiento del deber de informar y de procurar resolver aquello a lo que el ciudadano puede tener derecho.

Estructura del informe

El informe anual 2014 se presenta en dos volúmenes; el primero, a su vez, se divide en dos partes, a las cuales se añaden los anexos en formato digital. La parte I del primer volumen contiene, en su capítulo 1, **el presupuesto desglosado**, aprobado por las Cortes Generales, el resumen estadístico de las actuaciones realizadas: quejas, actuaciones de oficio, resoluciones y solicitudes de recursos de inconstitucionalidad. También contiene la relación de las administraciones que no colaboran con la Institución, pese a reiteradas peticiones, y las actividades de representación institucional más relevantes.

La parte II del mismo volumen recoge los textos de las principales actividades de las diferentes áreas de trabajo.

Los mencionados anexos, publicados en versión electrónica, contienen los listados completos de todas las actuaciones (quejas, resoluciones, actuaciones de oficio, administraciones no colaboradoras, así como todas las actividades institucionales).

El informe se edita también en un formato para poder ser leído por ebook o tablet, versiones descargables, desde la sección de «Informes anuales» del portal web, y se ofrece la posibilidad de escucharlo en voz alta a aquellas personas con discapacidad.

Servicio on-line «Consulta tu queja»

En el mes de septiembre, tras haber informado a la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor, se puso en marcha un **nuevo servicio informático para consultar las quejas relativas al año 2014**.

La persona que presenta una queja puede obtener una contraseña mediante la cual accede a la tramitación de su queja. Sin menoscabo de la confidencialidad, puede verificar el momento en que esta se encuentra: la fecha, tras su estudio, en la que ha sido aceptada; la fecha en que ha sido remitida a una o a varias administraciones; la fecha de las respuestas y sus contenidos básicos y si son suficientes, satisfactorias o no lo son.

Este servicio utilizado, hasta el momento de concluir este informe, por 2.571 personas inducirá a todos a agilizar la tramitación y a evitar dilaciones no justificadas. También permitirá reducir al máximo el número de veces (requerimientos) que el Defensor debe dirigirse a una misma Administración para recordarle su deber de información.

Presupuesto

El Presupuesto para el ejercicio 2014 del Defensor del Pueblo ha sido de 13.951.700,00 €, distribuido en dos capítulos: el capítulo I «Gastos de Personal», con 11.539.700,00 €, y el capítulo II, «Gastos corrientes en bienes y servicios» con 2.412.000,00 €, que representan el 82,71% y el 17,29% del total, respectivamente.

Respecto al Presupuesto de 2013, estas cifras suponen decrementos del -0,46% para el capítulo I y del -0,65% para el capítulo II, lo cual, en el conjunto del presupuesto, representa un descenso del -0,50% en relación al presupuesto del ejercicio precedente.

Quejas

El número de quejas recibidas ha sido de 23.186, cifra ligeramente superior a las del ejercicio 2013. Las cuestiones que más han preocupado a los ciudadanos han sido las relacionadas con asuntos sociales (acceso a rentas mínimas, prestaciones de dependencia); problemas sobre impuestos estatales, autonómicos y locales, y retrasos en la Administración de Justicia.

Actuaciones de oficio

El número de **actuaciones de oficio**, iniciadas por el Defensor, han sido 489, lo cual supone un aumento de un 41% sobre el ejercicio anterior. Destacan de entre ellas las relativas a la **inclusión educativa**

de alumnos con discapacidad, supervisión de **acogida de inmigrantes**, problemas sobre **pobreza energética**, cortes de suministro eléctrico (garantías en el procedimiento) y sistemas de facturación.

Se ha iniciado una actuación ante el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para conocer si está habiendo retrasos en la incorporación de nuevos **medicamentos** innovadores especialmente indicados para el **tratamiento de enfermedades oncológicas**. También se pidió información a la Administración para determinar si el acceso a los nuevos medicamentos para luchar contra el cáncer es equitativo en todas las comunidades autónomas.

Se ha pedido a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa que inste a las entidades financieras a aplicar la sentencia del Tribunal Supremo, de 9 de mayo de 2013, que declaró nulas las **cláusulas suelo** cuando falta transparencia. Y el Banco de España remitió una carta al sector bancario sobre la necesidad de revisar la adecuación de las cláusulas suelo a los criterios de transparencia establecidos por la sentencia, si bien, algunas entidades, continúan manteniendo estas cláusulas.

Recomendaciones

Las **Recomendaciones** han sido 467, lo cual significa un aumento del 97,4 por ciento respecto del año 2013. A continuación se destacan algunas.

La **reforma fiscal** aprobada este año ha incluido recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo: se elimina el impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (conocido como plusvalía municipal) para los casos de dación en pago, y deja exenta la ganancia patrimonial derivada de la dación en pago de la vivienda habitual de IRPF. Las subvenciones y ayudas públicas no se declaran hasta que se hayan recibido y se modifica la regulación del mínimo por descendientes, teniendo en cuenta los distintos modelos familiares. Se mantienen vigentes los coeficientes de abatimiento, con limitación de 400.000 euros en la venta del inmueble, si bien los de actualización desaparecen.

El Defensor del Pueblo insistirá en la necesidad de restablecer la deducción por inversión en vivienda habitual, cuando se realizan obras e instalaciones de adecuación de la vivienda por razones de discapacidad.

Se ha reiterado la **Recomendación** para que se establezca un procedimiento de insolvencia independiente, o **ley de segunda oportunidad**, para particulares y consumidores de buena fe sobreendeudados, recogida en el estudio «Crisis económica e insolvencia personal: actuaciones y propuestas», publicado en octubre de 2013.

Como continuación de las actuaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en relación a la **pobreza y la nutrición infantil**, se formuló una **Recomendación** a todas las comunidades y ciudades autónomas para adoptar las iniciativas necesarias, para proporcionar o reforzar la alimentación de los niños en situación de mayor vulnerabilidad durante las vacaciones escolares.

La institución ha comprobado que se ha extendido entre las administraciones una conciencia clara de la importancia de actuar para evitar las consecuencias de la pobreza infantil y, más específicamente, los problemas de nutrición infantil. No obstante, debe aún avanzarse en dar a este asunto la mayor importancia posible y lograr la colaboración entre instituciones.

Tras hacer balance de la ejecución de la Sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos, de 21 de octubre de 2013, el Defensor del Pueblo formuló recomendaciones para conseguir un mejor conocimiento en los foros internacionales del daño causado por el terrorismo e impulsar, en el Estatuto de la Víctima, medidas para facilitar la personación de la representación de las **víctimas del terrorismo** en los procesos que se desarrollen ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos u otros tribunales con sede fuera del territorio nacional.

Las recomendaciones han sido aceptadas, y se han llevado a cabo algunas iniciativas destinadas a conseguir un mejor conocimiento en los foros internacionales del daño del terrorismo. Queda por concretar por el Ministerio de Justicia las vías específicas que permitan facilitar la personación de la representación de las víctimas en los procesos que se desarrollen ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

Recursos de inconstitucionalidad

El Defensor del Pueblo ha analizado veintitrés **solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad**. De estas solicitudes, la

formulada contra el Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, fue estimada por el Defensor y dio lugar a la presentación del correspondiente recurso de inconstitucionalidad. La institución ha impugnado ante la Jurisdicción Constitucional dos apartados de la disposición adicional tercera del referido real decreto-ley. El Defensor del Pueblo ha entendido que esos dos apartados atribuyen al ejecutivo municipal atribuciones que son del Pleno del Ayuntamiento.

Hay que destacar que un grupo importante de solicitudes de interposición de recurso no estimadas por el Defensor del Pueblo han sido objeto de actuaciones de oficio y recomendaciones, para una mejor ejecución de estas normas.

Estudios monográficos

Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos

Este estudio tiene por objeto mejorar la vigilancia de la Administración sobre el comportamiento y la transparencia de las compañías en la presentación del servicio: precios, atención al cliente, publicidad y formas de contratación.

La escucha y el interés del menor: medidas de protección en los procedimientos de familia

El estudio se centra en el «derecho a escuchar al menor», concepto más exigente que el de «oír al menor», tal y como plantea la Convención Internacional de los Derechos del Niño.

Los partes de lesiones en las personas privadas de libertad

El estudio realizado en 2014 fue presentado en la Comisión simultáneamente a la presentación del Informe Anual de 2013 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP)¹. Pretende lograr, entre otras cuestiones, que se unifiquen los criterios para la elaboración de los partes médicos que deben ser remitidos posteriormente a la autoridad judicial para su valoración, pues son muy importantes para la prevención de la tortura.

Estudio en elaboración, iniciado en 2014, sobre Urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes.

Este estudio, que ha sido realizado en colaboración con los Defensores de las Comunidades Autónomas, tiene por finalidad evaluar la aplicación de los derechos y garantías de los pacientes en los servicios de urgencias hospitalarias. Ha sido elaborado a partir de las conclusiones obtenidas, tras jornadas de trabajo mantenidas con técnicos especialistas de los Defensores, la asociación de médicos de urgencia, representantes de doce asociaciones de pacientes y gerentes de los servicios de salud de las comunidades autónomas.

Estudios en elaboración sobre **tiempos de tramitación de licencias urbanísticas** y sobre el resultado de las recomendaciones efectuadas en relación con **viviendas protegidas vacías**.

Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP)

También el Defensor vela para que se cumplan los Derechos Humanos en todos los lugares donde hay personas en centros de privación de libertad, pues es competente como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP). Las visitas realizadas a estos centros, visitas intensas, demandantes de datos y con entrevistas personales, han sido 61, y en 20 ocasiones los técnicos de la Institución han estado acompañados por expertos externos, con el fin de que las visitas fueran lo más rigurosas y exigentes posible. Y en varias de ellas se ha contado, además, con la presencia de técnicos de Defensores de las Comunidades Autónomas.

Además, técnicos del Defensor han supervisado y acompañado cuatro vuelos de repatriación de extranjeros, organizados por Frontex, desde el inicio hasta sus destinos finales.

Con el fin de observar las instalaciones y funcionamiento de **Centros de Internamiento de Extranjeros** y mejorar los existentes en España, se han visitado centros en París, Londres y Rotterdam. Las conclusiones de las que se da cuenta en este informe han sido remitidas al Ministerio del Interior.

¹La denominación oficial es: Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes.

Comparecencias

Se ha comparecido en 2014 ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo en tres ocasiones. El 18 de marzo se presentó el informe anual 2013, y con posterioridad (17 de junio y 16 de septiembre) se presentaron los informes siguientes: informe anual del año 2013 del MNP, *Los partes de lesiones de las personas privadas de libertad; ¿Menores o adultos? Procedimientos para la determinación de la edad; La escucha y el interés superior del menor; Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos*, y *La realidad catastral en España: perspectiva del Defensor del Pueblo*.

Se compareció en los meses de marzo y abril ante los plenos del Congreso y del Senado para las preceptivas rendiciones de cuentas.

También, a petición de las comisiones parlamentarias, se ha acudido en tres ocasiones al Congreso para informar sobre «Menores y redes sociales», «Trata de seres humanos» y «Los menores, víctimas de trata».

Tras estas comparecencias, podemos afirmar que todos los informes realizados hasta el año 2014 han sido **debidamente presentados y explicados**.

Proyecto internacional

En marzo de 2014 se inició el **Proyecto *Twinning* de la Unión Europea con el nuevo Ombudsman de Turquía**. El *Twinning* («Hermanamiento» entre instituciones) es una herramienta que surgió inicialmente para ampliar el número de Estados miembros de la Unión Europea, es decir, para facilitar las condiciones para la adhesión. Se utiliza también para mejorar relaciones con países vecinos, y uno de sus objetivos es acercar las bases y estándares comunitarios.

Este *Twinning* fue adjudicado por la Comisión Europea al consorcio formado por el Defensor del Pueblo de España (en condición de líder del proyecto) y el Defensor de los Derechos de Francia, y tiene como objetivo ayudar a la puesta en marcha de la institución del Ombudsman en aquel país. El Defensor del Pueblo de España cuenta con la colaboración de defensores autonómicos y de funcionarios de otras instituciones para llevar a cabo este proyecto. Toda la financiación corre a cargo de la Comisión Europea.

Premio Institución del Defensor Del Pueblo

Se ha convocado, por primera vez, el premio para reconocer el trabajo de entidades u organizaciones no gubernamentales (ONG) que contribuyen de manera especial al desarrollo de la labor que realiza el Defensor del Pueblo.

El jurado compuesto por los Adjuntos del Defensor del Pueblo; la periodista, Pilar Cernuda; la teóloga y escritora, Isabel Gómez-Acebo; la Fiscal de Sala Coordinadora de Menores, Consuelo Madrigal; el Secretario General de la Asociación Española de Radiodifusión Comercial, Alfonso Ruiz de Assín, y la catedrática de Filosofía Moral y Política, Amelia Valcárcel. Presidido por la Defensora del Pueblo, este jurado acordó conceder por unanimidad el premio a Cáritas Española. Esta organización ha sido premiada por su continuada y renovada labor en la defensa de los derechos de las personas que atraviesan por momentos difíciles. También se han valorado sus informes y los numerosos voluntarios con los que cuenta.

Entendemos las dificultades de algunas administraciones para responder con celeridad a las numerosas cuestiones por las que nos interesamos; comprendemos que formulamos innumerables preguntas y solicitudes de informaciones sobre hechos y razones que han motivado sus decisiones. Pero eso no nos evita manifestar que se observan, todavía, reticencias y excusas para dar las explicaciones o las informaciones debidas, y que, en muchas ocasiones, es preciso insistir e insistir mediante requerimientos hasta lograr una respuesta.

«La queja» es el término con el que la ley expresa lo que el ciudadano hace llegar al Defensor; no es el Defensor quien se queja. No debe ser, pues, la Administración la que se queje de «la queja». Si «la queja» existe, algún motivo puede haber para ella y debemos indagarla. Y la respuesta de todos aquellos que tenemos responsabilidades públicas es explicar motivos, dar cuenta de las razones que creemos tener o proceder a las rectificaciones oportunas, aunque puedan requerir un esfuerzo.

En muchas ocasiones, la institución agradece una suficiente y rápida respuesta, rectificación de un error o aceptación de una Recomendación, y deja constancia de ello. Pero no cabe esperar de la institución ni la pasividad ante fundamentadas reclamaciones ni felicitaciones a las administraciones por el cumplimiento de sus obligaciones.

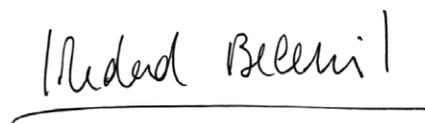
La desafección o distanciamiento que en ocasiones existe hacia quienes ejercemos cargos públicos puede tener su fundamento. Resulta, pues, más prudente revisar nuestros criterios, detectar nuestros propios errores y ser más exigentes con nosotros mismos. Los meros lamentos ni consuelan ni solucionan. Y el Estado social y democrático del que nos hemos dotado, del que estamos orgullosos, permite siempre las reformas que nos hacen acercarnos más a lo que nos dice el ciudadano y perfeccionar un sistema político de derechos y libertades, en contraposición a otros que no admiten reformas algunas.

El Defensor del Pueblo es una institución que desde su origen, en 1809 en Suecia, viene a perfeccionar el funcionamiento de la democracia; no es un poder que adicionar a los existentes; no es una instancia que añadir a las de la Administración de Justicia. Es una institución que vela para que las normas se ajusten lo más posible a lo que los ciudadanos solicitan y hacerlo conforme a lo que es lícito y legítimo. Es una actuación ligada al deber, al comportamiento y a la razón. Se

acerca más al imperativo categórico kantiano que a los modelos que exigen más poder para intervenir más, controlar más y alcanzar mayor notoriedad.

Los datos del último informe trimestral del Banco de España para 2014 nos permiten albergar esperanzas, tras el esfuerzo realizado por los españoles, «en un entorno de mejora continuada de las condiciones financieras, aumento de la confianza y evolución favorable del mercado laboral». Y estos rasgos básicos son los que desde esta Institución deseamos que reviertan a la inmensa mayoría de los españoles, y puedan traducirse en respuestas positivas hacia todos aquellos que nos han hecho llegar las dificultades por las que atraviesan.

Agradecemos muy especialmente el interés que la Comisión Mixta ha mostrado en todas las comparecencias antes referidas, así como sus sugerencias y propuestas para un próximo futuro. El informe anual 2014 será presentado en las Cámaras, tal y como es preceptivo, para ser sometido a la consideración de diputados y senadores.



Soledad Becerril

DEFENSORA DEL PUEBLO

Estadísticas
y Balance
de Gestión 2014

Estadísticas

Las administraciones aceptaron el 72% de las recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo

En 2014, el Defensor recibió 23.186 escritos de queja y formuló 467 recomendaciones que fueron aceptadas en un 72,09%. Las cuestiones que más preocuparon a los ciudadanos fueron las relacionadas con asuntos sociales (rentas mínimas, prestaciones de dependencia), problemas sobre impuestos estatales, autonómicos y locales, y retrasos en la administración de justicia. La Institución también aumentó las actuaciones de oficio un 41%, hasta alcanzar los 489 expedientes.

El Defensor del Pueblo ha recibido este año 23.186 escritos de queja de los ciudadanos, a los que hay que añadir 289 escritos de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad. Hay que tener en cuenta que una parte de esos escritos van acompañados por un número significativo de firmas, de manera que la suma total de ciudadanos que han acudido por escrito a esa institución es de 69.916.

También hay que considerar aquellos ciudadanos que han sido atendidos personalmente por la institución: de un total de 20.089, 3.426 presenciales y 16.662 por teléfono (de ellos, 6.908 por la línea 900).

El portal de la institución recibió 457.467 visitas y en 8.310.182 ocasiones se entró en distintos de sus apartados (páginas visitadas dentro del portal).

A lo largo del año se realizaron 489 actuaciones de oficio, es decir, abiertas por iniciativa de la institución.

Consecuencia de estas quejas y actuaciones, el Defensor del Pueblo ha formulado ante las distin-

tas Administraciones 467 recomendaciones, 604 sugerencias. Esas resoluciones se han concretado de la siguiente manera:

- 217 recomendaciones han sido admitidas, 84 rechazadas y 166 están pendientes de respuesta por parte de la Administración concernida, en el momento de cerrar el presente informe;
- 234 sugerencias han sido admitidas, 103 rechazadas y 267 están pendientes de contestación.

EXPEDIENTES DE QUEJA, DE ACTUACIÓN Y DE SOLICITUD DE RECURSO

En 2014 la institución gestionó 23.964 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 2014 y su comparativa con 2013			
		2014	2013
De queja	Individuales	16.797	18.422
	(*)Agrupados	6.389	4.270
	Total	23.186	22.692
De actuación de oficio	Oficio	489	347
	Total	489	347
De solicitudes de recurso	Individuales	57	99
	(*)Agrupados	232	10.029
	Total	289	10.128
TOTAL		23.964	33.167

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

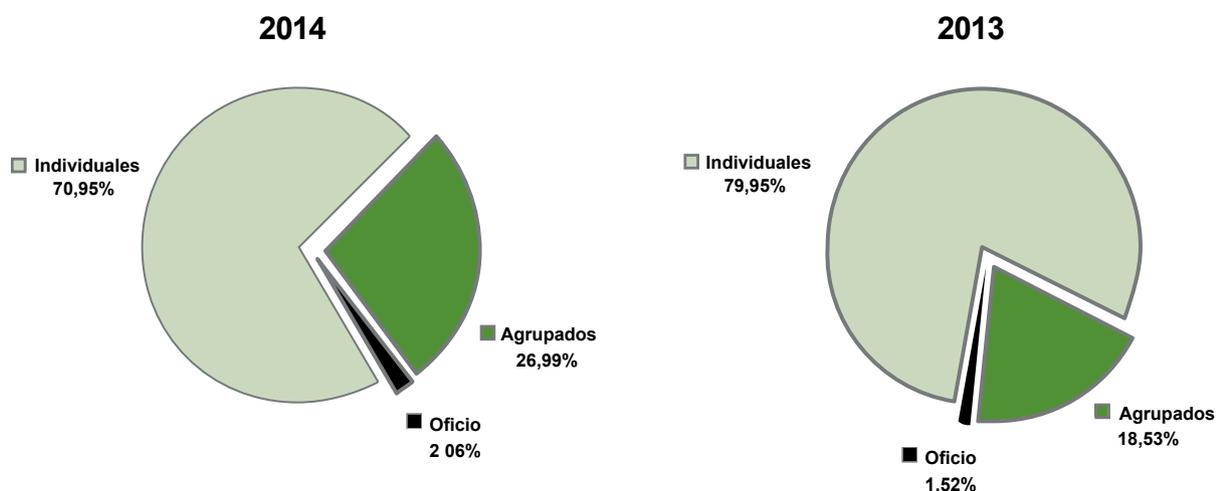
CUADRO 1A		
Número de ciudadanos que se han dirigido a la institución respaldando un mismo escrito. Años 2014 y 2013		
	2014	2013
Total ciudadanos	69.916	280.852

Tiempos medios de contestación

En los siguientes cuadros se indican los tiempos medios de contestación del defensor del pueblo al ciudadano, la primera vez que se le comunica la admisión o inadmisión de su expediente, así como el tiempo de contestación de la institución a la administración, tras haber recibido su primera

GRÁFICO 1

Distribución porcentual de los expedientes de queja e investigación de oficio (quitando las solicitudes de recurso) abiertos durante 2014 y su comparativa con 2013



comunicación (cuadro 2); y los tiempos medios de contestación de las administraciones al defensor del pueblo (cuadro 3). en el gráfico 1 se representan únicamente los porcentajes correspondientes a los expedientes de queja y actuaciones de oficio.

CUADRO 2	
Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2014	
TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA DEL DEFENSOR DEL PUEBLO	Días
Primera respuesta al ciudadano de admisión e inicio o no admisión	36,42
Resolución del Defensor del Pueblo tras la respuesta de la Administración	57,36

CUADRO 3	
Tiempos medios de contestación por la Administración, a peticiones de información de expedientes tramitados en 2014	
ADMINISTRACIONES	Días
Administración General del Estado	70
Administración autonómica	89
Administración local	95
Fiscal general del Estado*	102
Otras entidades públicas	82
MEDIA TOTAL	78

* La Fiscalía General del Estado mantiene periódicamente informado al Defensor del Pueblo de los expedientes en trámite, cada tres o cuatro meses.

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 de comunicación. En los dos cuadros siguientes se detalla la entrada de estos escritos por los diferentes

canales de recepción, esto es, a través del correo postal, por fax, por correo electrónico, haciendo uso de la plataforma web del Defensor del Pueblo, o bien de forma presencial.

CUADRO 4				
Número de quejas según la forma de recepción en 2014 y su comparativa con 2013				
VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS	2014		2013	
	Número	%	Número	%
Correo postal	9.026	38,93	8.380	36,93
Fax	498	2,15	381	1,68
Correo electrónico	3.497	15,08	2.943	12,97
Presencial	2.472	10,66	1.431	6,31
Formulario web	7.693	33,18	9.557	42,12
TOTAL	23.186	100,00	22.692	100,00

CUADRO 5

Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional, según la forma de recepción en 2014 y su comparativa con 2013

VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES	2014		2013	
	Número	%	Número	%
Correo postal	22	7,64	585	5,78
Fax	1	0,35	14	0,14
Correo electrónico	238	82,64	192	1,90
Presencial	11	3,82	21	0,21
Formulario web	16	5,56	9.316	91,98
TOTAL	288	100,00	10.128	100,00

Según su vía de remisión

La inmensa mayoría de las quejas y solicitudes son presentadas de manera directa por los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo. Los cuadros

siguientes reflejan esta circunstancia, así como el número de expedientes remitidos desde los comisionados parlamentarios autonómicos y desde otras entidades u organismos públicos.

CUADRO 6

Procedencia de las quejas según la vía de remisión en 2014 y comparativa con 2013

REMISIÓN DE QUEJAS	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Presentados directamente por el ciudadano	21.319	20.476	91,95	90,23
Por comisionados parlamentarios autonómicos	1.820	2.139	7,85	9,43
Por diversas entidades y organismos	47	77	0,20	0,34
TOTAL	23.186	22.692	100,00	100,00

CUADRO 7

Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2014 y comparativa con 2013

REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Presentados directamente por el ciudadano	285	10.093	98,62	99,65
Por comisionados parlamentarios autonómicos	4	35	1,38	0,35
TOTAL	289	10.128	100,00	100,00

Los siguientes cuadros detallan el número de expedientes de queja remitidos por los diferentes defensores autonómicos, así como por otras instituciones y entidades públicas.

CUADRO 8

Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2014 y su comparativa con 2013

PROCEDENCIA	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Ararteko	72	61	3,96	2,85
Síndic de Greuges de Catalunya	297	402	16,32	18,79
Valedor do Pobo	111	48	6,10	2,24
Defensor del Pueblo Andaluz	377	387	20,71	18,09
Procuradora General del Principado de Asturias		18		0,84
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	198	292	10,88	13,65
Justicia de Aragón	273	271	15,00	12,67
Defensora del Pueblo Riojano		23		1,08
Diputado del Común	226	224	12,42	10,47
Defensor del Pueblo de Navarra	90	81	4,95	3,79
Procurador del Común de Castilla y León	176	332	9,67	15,52
TOTAL	1.820	2.139	100,00	100,00

CUADRO 9

Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2014 y su comparativa con 2013

PROCEDENCIA	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Ararteko		1		2,86
Síndic de Greuges de Catalunya		15		42,86
Valedor do Pobo		1		2,86
Defensor del Pueblo Andaluz	2	7	50,00	20,00
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	1		25,00	
Justicia de Aragón		2		5,71
Diputado del Común	1	4	25,00	11,43
Defensor del Pueblo de Navarra		2		5,71
Procurador del Común de Castilla y León		3		8,57
TOTAL	4	35	100,00	100,00

CUADRO 10

Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos durante 2014 y su comparativa con 2013

PROCEDENCIA	Número		%	
	2014	2013	2014	2013
Cortes Generales	22	60	46,81	77,92
Poder Judicial	1	1	2,13	1,30
Organismos autonómicos	1		2,13	
Defensores extranjeros	23	16	48,94	20,78
TOTAL	47	77	100,00	100,00

Según su procedencia geográfica

Los dos 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 correspondiente a 2014. 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 2014



GRÁFICO 3

Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas. Año 2014



Clasificación de los expedientes por sectores de actividad administrativa

En el siguiente cuadro se clasifican temáticamente los expedientes.

CUADRO 11

Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores. Año 2014

SECTORES	De queja		De actuación de Oficio	De solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados		Individuales	Agrupados	
Función y empleo públicos	1.035	3.550	13	6		4.604
Actividad económica	1.337	511	35	6		1.889
Educación	790	571	39	3		1.403
Política social	1.319		28			1.347
Administración de Justicia	1.188	63	21	11		1.283
Hacienda Pública	1.254		7			1.261
Seguridad Social	1.171	21	3	3		1.198
Registro Civil	834					834
Medio ambiente	537	24	20	9	232	822
Tráfico y seguridad vial	791					791
Extranjería e inmigración	776		10			786
Ciudadanía y seguridad pública	679	38	58			775

SECTORES	De queja		De actuación de Oficio	De solicitudes de recurso		Total
	Individuales	Agrupados		Individuales	Agrupados	
Sanidad	597	146	19	7		769
Centros penitenciarios	463		121			584
Vivienda	478	65	33			576
Comunicaciones	501		2			503
Empleo	490		6	1		497
Organización y régimen jurídico de las corporaciones locales	323	50	18	2		393
Transportes	325	65	2			392
Menores	158		33			191
Protección de datos y propiedad intelectual	111					111
Cultura y deporte	100					100
Asuntos exteriores	77					77
Medios de comunicación	71					71
Derecho de asociación, régimen electoral	64			2		66
Expropiación forzosa	47					47
Otras materias	21		1	5		27
En estudio	700	105	3	2		810
TOTAL	16.797	6.389	489	57	232	23.964

ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

vez recibidos o iniciados por la Institución, y el estado en que se encontraban el 31 de diciembre de 2014.

El cuadro siguiente muestra el curso seguido por los expedientes de queja y de actuación de oficio, una

El porcentaje de admisión a trámite de los expedientes de queja ayuda a valorar, entre otros aspectos,

CUADRO 12

Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio en 2014

SITUACIÓN		Individuales		Agrupados		Oficio		Total	
		N.º	%	N.º	%	N.º	%	N.º	%
■ Admitidos	■ En trámite	3.816	22,72	1.577	24,68	329	67,28	5.722	24,17
	■ Concluidos	3.697	22,01	4.205	65,82	111	22,70	8.013	33,84
	■ En suspenso	12	0,07			37	7,57	49	0,21
	Total	6.970	44,80	5.782	90,50	477	97,55	13.784	58,22
■ No admitidos	No admitidos	8.064	48,01	501	7,84			8.565	36,18
	Total	8.064	48,01	501	7,84			8.565	36,18
■ En estudio (a 31 dic.)	Iniciados	621	3,70	50	0,78	12	2,45	683	2,88
	Pendiente de contestación del interesado	587	3,49	56	0,88			643	2,72
	Total	1.208	7,19	106	1,66	12	2,45	1.326	5,60
TOTAL GENERAL		16.797	100,00	6.389	100,00	489	100,00	23.675	100,00

el grado de conocimiento de los ciudadanos en relación con las 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 interesado la respuesta más adecuada a la cuestión que le ocupa, así como orientación sobre el modo alternativo de buscar una solución a su problema.

En 2014 se solicitó la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra 22 normas.

Otra solicitud, que tuvo su entrada en la Institución en 2013, fue objeto de recurso ante el tribunal en 2014.

CUADRO 13

Situación de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional tramitados en 2014			
ESTADO	Individuales	Agrupados	Total
	Número	Número	Número
Interpuestos	1		1
No interpuestos	55	232	287
En estudio (a 31 dic.)	2		2
TOTAL	58	232	290

En el siguiente cuadro se especifican aquellas solicitudes de recurso no interpuestas pero que han sido objeto de actuaciones de oficio y 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 14

Detalle de los expedientes de solicitud de recurso ante el Tribunal Constitucional que han generado la apertura de actuaciones de oficio y la formulación de recomendaciones por el Defensor del Pueblo en 2014

Normativa afectada	Número de actuaciones de oficio	Número de recomendaciones	Administración a la que se dirige
Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la mejora de la calidad educativa (atención educativa hacia las personas con discapacidad, en términos compatibles con la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad)	18	18	Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, y cada una de las 17 administraciones educativas autonómicas
Ley 23/2013, de 23 de diciembre, reguladora del Factor de Sostenibilidad y del Índice de Revalorización del Sistema de Pensiones de la Seguridad Social (revisión de las pensiones con arreglo al IPC y precios específicos de servicios a los pensionistas)	1	2	Ministerio de la Presidencia
Ley 9/2014, de 9 de mayo, de Telecomunicaciones (actuación administrativa sobre contaminación electromagnética y sus efectos en la salud)	1		Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, Ministerio de Industria, Energía y Turismo
Ley 12/2014, de 9 de julio, por la que se regula el procedimiento para la determinación de la representatividad de las organizaciones profesionales agrarias, y se crea el Consejo Agrario	1		Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente
Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes en relación con el sistema gasista y la titularidad de centrales nucleares (indemnizaciones Proyecto Castor)	1		Secretaría de Estado de Energía, Ministerio de Industria, Energía y Turismo (anterior a la resolución)
Ley de la Región de Murcia 13/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales de la C. A. de la Región de Murcia para el ejercicio 2014	2		Consejería de Economía y Hacienda y Consejería de Educación y Universidades de la Región de Murcia
Ley 3/2014, de 11 de julio, de la Generalitat, de Vías Pecuarias de la Comunitat Valenciana	1	6	Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana

Expedientes de queja individuales

El CUADRO 15 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 ac-

tuación ante las administraciones públicas. Como puede apreciarse, la principal causa de inadmisión viene referida a la falta de indicios que revelen una actuación irregular de la Administración.

CUADRO 15	
Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión en 2014	
MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.870
Falta de actuación administrativa previa	1.234
Sin contestación a solicitud de ampliación de datos	795
Intervención judicial	737
Varios motivos de no admisión concurrentes	638
Otros motivos por los que no es competente el Defensor del Pueblo	487
Conflicto particular ajeno a la Administración	285
Sentencia firme	177
Sólo se solicita información	142
Intervención de Comisionado Parlamentario autonómico	112
Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros exptes.	108
Resuelto sin intervención del Defensor del Pueblo	105
Sólo se envía información	82
Sin actividad de los poderes públicos	59
Desistimiento	52
Carencia de fundamentos	48
Plazo superior a un año	35
Disconformidad con la legislación vigente	30
Inexistencia de interés legítimo	28
Inexistencia de pretensión	18
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	6
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	4
Queja anónima	3
Perjuicios a terceros	3
Sin contestación a defecto subsanable	3
Mala fe	2
Imposibilidad de contactar con el interesado	1
TOTAL	8.064

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 2014.

CUADRO 16

Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2014

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.513	1.926	9	3.448
Administración autonómica	1.024	888	1	1.913
Administración local	672	563	1	1.236
Fiscal general del Estado	65	31		96
Otras entidades públicas	93	161		254
Varias administraciones	254	113		367
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	195	15	1	211
TOTAL	3.816	3.697	12	7.525

CUADRO 17

Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2014

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración Gral. del Estado	762	615	257	292	1.926
Administración autonómica	277	433	36	142	888
Administración local	322	127	19	95	563
Fiscal general del Estado	8	10		13	31
Otras entidades públicas	88	44	8	21	161
Varias administraciones	33	31	25	24	113
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	2	2	1	10	15
TOTAL	1.492	1.262	346	597	3.697

Expedientes de queja agrupados

En los siguientes dos cuadros se detallan, por un lado, las causas de no admisión de los expedientes agrupados de queja y, por otro, las administraciones afectadas por las quejas que sí fueron admitidas.

CUADRO 18

Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión en 2014

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	349
Varios motivos de no admisión concurrentes	97
Disconformidad con la legislación vigente	55
TOTAL	501

CUADRO 19

Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2014

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	152	3.307	3.459
Administración autonómica	1.275	716	1.991
Administración local	42	38	80
Fiscal general del Estado	38		38
Otras entidades públicas		63	63
Varias administraciones	70	81	151
TOTAL	1.577	4.205	5.782

Expedientes de actuación de oficio

CUADRO 20

Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la Administración en 2014

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	96	49	1	146
Administración autonómica	102	32	36	170
Administración local	91	16		107
Fiscal general del Estado	1			1
Otras entidades públicas	2	2		4
Varias administraciones	28	10		38
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones	9	2		11
TOTAL	329	111	37	477

CUADRO 21

Expedientes de actuación de oficio concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2014

ADMINISTRACIONES	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros tipos de conclusión	Total
Administración Gral. del Estado	11	17	4	17	49
Administración autonómica	14	13	1	4	32
Administración local	12	1		3	16
Otras entidades públicas		1		1	2
Varias administraciones	2	6		2	10
Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones				2	2
TOTAL	39	38	5	29	111

RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

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 las resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas que figuran a continuación, clasificadas en admitidas, rechazadas y pendientes de contestación.

CUADRO 22

Resoluciones formuladas durante 2014

RESOLUCIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	217	84	166	467
Sugerencias	234	103	267	604
Recordatorios de deberes legales				199
Advertencias				1
TOTAL	451	187	433	1.271

CUADRO 23

Recomendaciones por Administración de destino a 31 de diciembre de 2014

ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración General del Estado	84	48	92	224
Administración autonómica	106	28	56	190
Administración local	26	7	12	45
Otras entidades públicas	1	1	6	8
TOTAL	217	84	166	467

CUADRO 24

Sugerencias por Administración de destino a 31 de diciembre de 2014

ADMINISTRACIONES	Aceptadas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración General del Estado	108	62	71	241
Administración autonómica	49	25	53	127
Administración local	77	15	143	235
Otras entidades públicas		1		1
TOTAL	234	103	267	604

SOLICITUDES DE RECURSO ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

La mayoría de normas por las que los ciudadanos han solicitado al Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad ante el Tribunal Constitucional han sido leyes emanadas de las Cortes Generales y reales decretos-ley aprobados por el Gobierno. Les siguen varias solicitudes referidas a leyes y decretos-ley de las Comunidades Autónomas. En total se trata de veintitrés normas y disposiciones que han sido objeto de solicitud de recurso por parte de ciudadanos, en ocasiones de dirigentes de partidos políticos, sindicatos o asociaciones.

Hay que considerar que, a lo largo de los años, esta institución tiene como criterio asentado abstenerse de interponer ese tipo de recurso frente a disposiciones con rango legal cuando otra instancia legitimada haya procedido a la interposición del mismo (esas otras instancias pueden ser: el presidente del Gobierno, un mínimo de cincuenta diputados o senadores, o los gobiernos y parlamentos de Comunidades

Autónomas). Este criterio ha sido seguido en varias de las decisiones adoptadas durante 2014.

Todas las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo pueden ser consultadas en el anexo E.5 del presente informe. A continuación se enumeran todas las normas y disposiciones que han sido objeto de petición de recurso, con una breve descripción de su motivación y ordenadas por solicitudes de inconstitucionalidad, recursos interpuestos y solicitudes de amparo.

ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS O ENTORPECEDORAS

El artículo 19 de la Ley Orgánica 3/1981 de 6 de abril, **obligaba 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**, incluso, aunque no sea lo más frecuente, **no llega a producirse**, tras haber sido 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. En el correspondiente capítulo del anexo de este informe se recoge la relación de órganos y unidades de las distintas administraciones que no han dado adecuada respuesta a los requerimientos efectuados por el Defensor del Pueblo.

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 después de 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.

Las administraciones que se han destacado por su falta de respuesta en uno o varios expedientes son:

- De la Administración General del Estado:
 - Gerencia Territorial del Catastro en Segovia (12010244)
- No aparecen órganos y departamentos de la Administración autonómica entre las administraciones no colaboradoras.
- En lo que se refiere a la Administración Local, hay que reseñar las siguientes administraciones:
 - Ayuntamiento de Santomera
 - Ayuntamiento de Porto do Son
 - Ayuntamiento de Llanes
 - Ayuntamiento de la Unión
 - Junta Vecinal de Galarde
 - Ayuntamiento de Camarma de Esteruelas
 - Entidad Local Menor de Ayega
 - Ayuntamiento de Buñol
 - Ayuntamiento de Carabaña

En esta lista hay varias corporaciones locales de menor población. Conoce el Defensor del Pueblo los problemas de medios materiales y falta de personal que encuentran estos pequeños municipios para la gestión de sus asuntos en la situación actual, pero no quiere decir esto que las entidades locales estén eximidas del deber de prestar auxilio a esta institución en el curso de sus investigaciones, obligado este por el mandato constitucional al que está sometido, si bien se les prestará la mayor atención, dadas las dificultades con que se tropiezan.

Entre las Corporaciones de derecho público que tienen obligación de contestar al Defensor del Pueblo, no lo han hecho después de haber sido requerido en tres ocasiones sucesivas:

- Colegio de Abogados de Badajoz, en dos expedientes
- Cámara Oficial Española de Comercio en Alemania

Balance y gestión

El Defensor del Pueblo redujo su presupuesto un 0,5% en 2014

Los intentos de personas extranjeras de acceder a territorio español de manera irregular han sido un año más objeto de atención. Se ha hecho un especial seguimiento de la situación en Ceuta y Melilla donde la tramitación de las solicitudes de protección internacional ha mejorado. La Institución ha elaborado un estudio sobre presos españoles en el extranjero que verá la luz en 2015. Las quejas relativas a Igualdad de Trato han aumentado en 2014.

PRESUPUESTO 2014

El Boletín Oficial del Estado número 309, de 26 de diciembre de 2013, publicó la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014. En lo que toca a esta institución (Sección 02, Servicio 05 «Defensor del Pueblo») las dotaciones consignadas han sido las siguientes:

CUADRO I	
PRESUPUESTO DE GASTOS 2014	CANTIDAD
Capítulo I: Gastos de personal	11.539.700,00€
Capítulo II: Gastos corrientes en bienes y servicios	2.412.000,00€
TOTAL CAPÍTULOS I + II	13.951.700,00€

A continuación se ofrece el desglose presupuestario por artículos.

CUADRO II		
CAPÍTULO I. GASTOS DE PERSONAL		
ARTÍCULOS	DESCRIPCIÓN	TOTAL
10	Altos cargos	449.000,00
12	Funcionarios	8.465.400,00
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	2.243.000,00
TOTAL CAPÍTULO I		11.539.700,00
CAPÍTULO II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS		
20	Arrendamientos y cánones	36.200,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	444.600,00
22	Material, suministros y otros	1.665.700,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	137.000,00
24	Gastos de publicaciones	100.000,00
27	Compras, suministros y otros gastos	38.500,00
TOTAL CAPÍTULO II		2.412.000,00
TOTAL PRESUPUESTO (CAPÍTULOS I + II)		13.951.700,00

Evolución interanual 2009-2014

Durante los últimos años, desde 2009 a 2014, la evolución presupuestaria interanual ha sido la que se refleja a continuación:

Cuadro III						
AÑO	2009	2010	2011	2012	2013	2014
Cantidad (€)	15.968.400	15.886.500	15.175.800	14.492.900	14.021.300	13.951.700
Porcentaje variación respecto año anterior	-	-0,51%	-4,47%	-4,50%	-3,25%	-0,50%

GRÁFICO I



INFORMACIÓN AL CIUDADANO

Se ofrecen a continuación una serie de datos sobre la atención prestada al ciudadano a lo largo de 2014, bien de carácter presencial o bien por medio de diversos soportes telemáticos.

CUADRO IV

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2014 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2013

INFORMACIÓN AL CIUDADANO	2014	2013
Atención presencial	3.426	3.251
Teléfono	9.755	9.808
Línea 900	6.908	6.614
TOTAL	20.089	19.673

CUADRO V

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

	2014	2013
Páginas visitadas	8.227.775	6.842.109
Visitas	448.609	410.295

En el CUADRO VI se distinguen las entradas efectuadas en el portal (visitas) de las ocasiones que se entró en sus distintos apartados (páginas visitadas dentro del citado portal).

CUADRO VI				
Desglose de visitas al portal del Defensor del Pueblo. Año 2014				
DIRECCIONES WEB	Visitas	Páginas visitadas	Visitas	Páginas visitadas
defensordelpueblo.es	343.300	6.992.004	313.418	6.087.819
premioddh.defensordelpueblo.es	4.160	11.460	2.286	9.284
concursodibujos.defensordelpueblo.es	38.326	53.751	25.463	40.006
enclase.defensordelpueblo.es	32.201	55.847	30.451	50.123
mnp	27.244	1.100.019	14.666	633.252
estadisticas.defensordelpueblo.es	892	1.875	1.626	4.227
biblioteca.defensordelpueblo.es	1.488	10.090	1.942	15.126
newsletter.defensordelpueblo.es	998	2.729	770	2.272
queja/consulta	8.858	82.417		
TOTAL	457.467	8.310.192	390.622	6.842.109

Desde septiembre los ciudadanos que han presentado queja al Defensor del Pueblo pueden consultar por Internet el estado de su expediente, a través del portal de la institución. En el siguiente cuadro se indican las personas que han solicitado su clave, a fin de poder hacer sus consultas confidencialmente, y aquellas que han hecho uso de ella, consultando efectivamente el estado de su expediente.

Cuadro VII	
Peticiones de solicitud de claves para poder realizar consultas por Internet (desde la fecha de implantación del servicio en Septiembre de 2014)	
TIPO DE PETICION	PERSONAS
Solicitud de claves	2.571

TRANSPARENCIA Y TIEMPOS MEDIOS

La Institución puso en marcha en 2014 un **portal de transparencia** en el que se detalla la gestión presupuestaria, salarios, contratos, convenios y viajes oficiales. También se creó un nuevo servicio que

permite a los ciudadanos consultar el estado de sus quejas a través de www.defensordelpueblo.es.

Para la Defensora del Pueblo “la transparencia no puede limitarse a la exposición de sus datos”. Por este motivo, y para dar el mejor servicio posible a los ciudadanos, desde la Institución se informa de las actuaciones y requerimientos formulados, los tiempos empleados y los resultados obtenidos. Por primera vez, en el informe anual se ofrecen estos datos con los **tiempos medios** empleados por el Defensor para contestar a los ciudadanos y los tiempos utilizados por las administraciones para contestar al Defensor.

La Institución ha realizado un esfuerzo para disminuir los tiempos medios de respuesta del Defensor a los ciudadanos y a la Administración. Así, en 2014 el Defensor tardó una media de 34 días en responder a los ciudadanos, es decir, casi la mitad que en 2012 cuando tardaba 64 días.

COMUNICACIÓN

El Gabinete de Comunicación del Defensor del Pueblo trabaja para acercar la labor del Defensor del Pueblo a los ciudadanos. Su objetivo es dar a conocer

las recomendaciones, sugerencias y actuaciones de la Institución y mostrar cómo la labor del Defensor redundará en beneficios para todos los ciudadanos. Para cumplir con este objetivo, el Gabinete de Comunicación mantiene una relación fluida, transparente y constante con los medios de comunicación.

Así, elabora una revista digital, “El Defensor al Día”, que recoge las principales actuaciones de la Institución. Esta publicación la reciben más de 3.000 personas, colectivos y entidades públicas (Comisionados Autonómicos, Gobierno y Administración Central, Instituciones del Estado, Parlamentos Autonómicos, delegados y subdelegados de Gobierno, Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, Federación Iberoamericana del Ombudsman, asociaciones y organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación y particulares que lo solicitan).

El Gabinete de Comunicación también se encarga de actualizar la web, www.defensordelpueblo.es, en la que se vuelcan contenidos que reflejan el trabajo diario de la Institución.

El Defensor del Pueblo tiene, además, una cuenta en Twitter que acumula más de 13.000 seguidores

y en la que también se puede seguir la actividad de la Institución. Las quejas no pueden presentarse por este canal ya que la brevedad que exige Twitter 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

Las relaciones con los medios son parte destacada del quehacer diario del Gabinete de Comunicación y fruto de estas relaciones la Institución ha conseguido una fuerte y habitual presencia en periódicos, radios, televisiones y medios digitales.

En 2014 se han contabilizado más de 15.000 impactos en Internet, prensa escrita, radio y televisión. La Institución logró un fuerte impacto en los medios con la publicación de su informe anual y la presentación de los estudios monográficos: “La escucha y el interés superior del menor: revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia”, “Los partes de lesiones de las personas privadas de libertad”, “Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos”.

Supervisión
de las Administraciones
Públicas

Seguridad y Justicia

La protección de los menores, prioridad del Defensor en 2014

En 2014, el Defensor del Pueblo elaboró el estudio “La escucha y el interés superior del menor. Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia” en el que se recogen recomendaciones para hacer efectivo el derecho de los menores a ser escuchados. La Institución también ha pedido que se favorezca la supresión de las visitas y comunicaciones de los imputados por malos tratos con sus hijos para prevenir posibles riesgos.

ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA

Dilaciones indebidas

En materia de Jurisdicción Civil, el Defensor del Pueblo recibió un importante número de quejas referidas a dilaciones indebidas en procedimientos de familia.

Para la Institución, la respuesta judicial a los procesos de familia debe ser ágil y eficaz. Es imprescindible la celeridad y diligencia en el señalamiento de las vistas de los procesos de familia, con especial atención a las solicitudes de medidas cautelares. El retraso injustificado en la tramitación de un procedimiento de familia puede derivar en una espiral de violencia en el núcleo familiar, a veces con consecuencias dramáticas.

En los últimos años, han aumentado las quejas referidas a dilaciones judiciales en los juzgados de lo social. A la vista de las numerosas quejas recibidas, en 2014 se inició una actuación de oficio con la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia y con

el Consejo General del Poder Judicial para conocer la situación de estos juzgados y las soluciones previstas por dichos organismos para paliar la situación.

En materia de Jurisdicción Contencioso-administrativa es donde tradicionalmente se han producido las dilaciones más llamativas. Sin embargo, en los últimos tiempos se observa un cambio de tendencia: la mayoría de las quejas recibidas en 2014 en esta materia se centran en retrasos en la fase de ejecución de las resoluciones.

Por otro lado, la crisis económica ha tenido como consecuencia directa un incremento considerable de la carga de trabajo de los juzgados de lo mercantil.

En el orden penal es donde se hacen todavía más dramáticas las consecuencias de una justicia tardía.

Estudio sobre la escucha del menor en determinados procesos civiles

En 2014, se publicó el estudio La escucha y el interés superior del menor. Revisión judicial de

medidas de protección y procesos de familia, que examina -desde la óptica de la Convención sobre los Derechos del Niño- el derecho de éste a expresar su opinión y a que sea tenida en cuenta en los asuntos que le afectan, así como las garantías que deben observarse en los procesos para que el interés superior del niño sea una consideración primordial.

Éstas son algunas de las recomendaciones del Defensor:

- «Configurar la escucha del menor como un derecho de éste, no sujeto a criterios de necesidad u oportunidad; supone oír al niño y tomar en consideración lo que dice».
- «Eliminar los criterios de edad respecto al derecho del niño a ser escuchado, sustituyéndolos por la presunción de la capacidad del menor para formarse un juicio propio».
- «Establecer que la apreciación de falta de madurez a estos efectos debe venir sustentada por un informe técnico del equipo psicossocial adscrito al juzgado, que deberá tener presente el enfoque de la Convención y el Comité de Derechos del Niño».
- «Introducir el beneficio de justicia gratuita a favor de los menores que, con independencia de sus progenitores o tutores, deseen hacer valer sus opiniones en procesos en que se ventilen cuestiones que les afecten».
- «En línea con lo establecido en el artículo 5 del Convenio Europeo sobre el Ejercicio de Derechos de los Niños, reconocer al menor nuevos derechos de participación en los procesos sobre asuntos que les afecten y, en particular, la posibilidad de ejercitar de manera total o parcial los derechos de las partes. Asimismo, modificar la regulación del defensor judicial, para facilitar el acceso y representación del menor en el proceso».
- «Introducir, para los procesos de familia, la previsión de nombramiento de un defensor judicial cuando el fiscal y el menor discrepen sobre lo que conviene a su superior interés».
- «Incorporar los principios que han de regir los actos de audiencia del menor; en particular, sobre la confidencialidad del acto, la forma de

realizarlo, el entorno en que ha de desarrollarse, la relevancia que cabe otorgar a la opinión del menor o la capacidad del niño para abordar las cuestiones que considere pertinentes».

- «Establecer un deber de motivación reforzado de las decisiones judiciales, particularmente cuando el juez se aparte de la opinión manifestada por el menor o cuando no haya procedido a su escucha».
- «Contemplar la comunicación al niño de la decisión judicial adoptada en aquello que le afecte. Asimismo, otorgarle vías específicas de recurso, aun cuando no hubiera sido parte del proceso de instancia».
- «Promover la generalización de juzgados de primera instancia como juzgados de familia especializados. Asimismo, en cooperación con las comunidades autónomas que tengan transferidas las competencias sobre medios personales y materiales al servicio de la Administración de Justicia, promover la adaptación de espacios a las especiales necesidades de los niños y la adscripción de equipos psicossociales propios a estos juzgados especializados».
- «Reforzar las dotaciones del Ministerio Fiscal al objeto de que pueda incrementar el número de fiscales especializados en el ámbito civil de menores».
- «Examinar el modelo de procedimiento de oposición a las medidas administrativas de protección al objeto de reducir sensiblemente los tiempos de tramitación y, en caso de que ello no se considere posible sin merma de los derechos de las partes, variar dicho modelo hacia un sistema de examen y ratificación judicial obligatoria de las decisiones administrativas».

Violencia de género

El Defensor del Pueblo, firmemente comprometido en la lucha contra la violencia de género, formuló en 2014 recomendaciones al Ministerio de Justicia para reforzar la protección de los menores hijos de víctimas de violencia de género. Así, pidió que se favorezca la supresión de las visitas y comunicaciones de los imputados por malos tratos con sus hijos para prevenir posibles riesgos. En su opinión, el interés superior del menor y el derecho

del niño a ser escuchado deben prevalecer en todas las decisiones que se tomen en esta materia.

También recomendó que se garantice por ley un examen individualizado del régimen de visita de cada menor afectado por una situación familiar de violencia de género. Por otra parte, solicitó que se remita, cuanto antes, al Congreso el proyecto de ley de Corresponsabilidad Parental para su trámite parlamentario.

La Institución pidió que se tengan en cuenta las orientaciones y recomendaciones del Defensor del Pueblo en el estudio *La escucha y el interés superior del menor*. Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia, presentado en mayo de 2014, y el Dictamen emitido el 16 de julio de 2014 por el Comité para la Eliminación de todas las formas de Discriminación de la Mujer de Naciones Unidas (CEDAW).

Registro Civil

Persiste el colapso en un buen número de registros civiles concretos. Además, la insuficiente dotación de medios humanos afecta a la accesibilidad, atención presencial, telefónica y telemática; provoca demoras en la tramitación de los expedientes matrimoniales, de nacionalidad, de rectificación de errores en las inscripciones y de resolución de los recursos.

La situación es muy desigual, dependiendo del registro civil y de la comunidad autónoma. La diferencia de tiempo en la tramitación (desde que se presenta la solicitud hasta que se resuelve el expediente de nacionalidad y se inscribe la misma), puede oscilar de uno y medio a diez años, dependiendo del lugar de residencia.

Se han aceptado, total o parcialmente la mayoría de las recomendaciones formuladas para mejorar la dotación de medios humanos y materiales. Se han producido mejoras en registros concretos, pero sin resolver la situación general, debido a las restricciones presupuestarias y a las limitaciones para reponer las plantillas de funcionarios.

Las mejoras han sido especialmente perceptibles en la reducción de los tiempos de atención y tramitación tanto en el Registro Civil Central como en el Registro Civil Único de Madrid.

Plan intensivo para la tramitación de expedientes de nacionalidad (PIN)

Según los últimos datos oficiales publicados, a 1 de enero de 2015 se habían digitalizado 611.801 expedientes desde el inicio del Plan Intensivo de Nacionalidad, más 188.327 expedientes complementarios. De ellos 549.265 habían sido ya tramitados por los registros. En 68.507 expedientes se solicitó documentación adicional al promotor, 526.733 habían sido ya informados y 518.898 de éstos habían sido ya resueltos por el Ministerio de Justicia. El total de páginas digitalizadas ascendía a 38.377.674.

En noviembre de 2013, se puso fin a la encomienda de gestión que en abril de ese año se había suscrito con el Consejo General del Notariado, para que se realizase ante ellos la jura o promesa de fidelidad al Rey, a la Constitución y a las leyes. Se pretendía evitar las demoras, en muchos casos superiores al año, en las que incurrían los registros civiles en los trámites de notificación de la resolución que concede la nacionalidad y en la concertación de la cita para proceder a la jura.

El objetivo de reducir los plazos se ha conseguido solo en registros no colapsados, en los que la dotación de medios humanos es la adecuada.

En Andalucía, Canarias, Cataluña, Madrid y Valencia, no solo no se ha conseguido el objetivo, sino que la agilidad en la resolución ha multiplicado el colapso de los registros civiles. En estos casos, no se han adoptado medidas suficientes para hacer frente a las necesidades del servicio. Lo anterior ha redundado no solo en el incremento de los tiempos de demora en los trámites de jura e inscripción, sino también en los de citación para presentar solicitudes y en los de notificación.

En materia de nacionalidad el mayor número de quejas se refiere a la dificultad para presentar la solicitud, demora en cada uno de los trámites, disconformidad con los motivos de la denegación, retraso de varios años e incluso omisión del deber de resolución expresa y extravío de los expedientes. Para estos casos, se sugiere su reconstrucción y tramitación preferente.

Registros consulares

El Consulado General de España en La Habana es el que suscita un mayor número de quejas por la demora en la tramitación de las solicitudes de

nacionalidad. Se aceptó la recomendación de dotar dicha oficina, al menos temporalmente, de personal de refuerzo, de modo que se garantice la efectiva documentación de la población española inscrita y se agilice la tramitación de los expedientes de nacionalidad aún pendientes.

CENTROS PENITENCIARIOS

Al finalizar 2014, 65.194 personas se hallaban privadas de libertad en 97 centros penitenciarios en España.

La población reclusa presentó 471 quejas, lo que supone un descenso con respecto al año anterior (541). Las actuaciones de oficio en esta materia han sido 114 (49 en 2013). Este aumento se explica porque se han iniciado numerosas actuaciones ante ayuntamientos con el propósito de procurar el incremento de dotación de plazas para el cumplimiento de penas de trabajos en beneficio de la comunidad.

Fallecimientos

Según los últimos datos oficiales publicados, en 2013 fallecieron 162 internos. La edad media de los fallecidos se situó en 47,2 años.

En los centros penitenciarios gestionados por la Generalitat de Cataluña, en 2013 fallecieron 62 personas.

Malos tratos

Se mantiene la doble tipología de las quejas recibidas en la Institución sobre malos tratos en prisión. Por una parte, están las de carácter individual que presenta un interno concreto sobre un episodio concreto en el que se queja de haber sido maltratado y, por otra, se han recibido quejas con textos idénticos entre sí, en las que se hace referencia de forma inespecífica a malos tratos, palizas, humillaciones, vejaciones o torturas.

El Defensor del Pueblo ha recomendado que se dicten normas internas para establecer un procedimiento flexible y normalizado de comprobación de denuncias por posibles actuaciones irregulares atribuidas a funcionarios. Las normas deberían

hacer hincapié en la realización de entrevistas y de un informe motivado de valoración del testimonio recibido a cargo de profesionales de la conducta de esa Administración ajenos a la plantilla del establecimiento afectado. A partir de estos datos, se debería ofrecer al interno denunciante la posibilidad de prestar testimonio en acta de comparecencia, con las consecuencias jurídicas que procedieran.

Durante 2014, también se ha formulado una recomendación a la Administración penitenciaria para que, siempre que se produzca la inmovilización mecánica de un interno, se garantice supervisión durante todo el tiempo que se prolongue la inmovilización. Con ello, se pretende que la Administración pueda actuar con inmediatez ante situaciones de riesgo de asfixia y eventualmente de fallecimiento del inmovilizado. La Administración señala la falta de recursos humanos y materiales suficientes para llevar a cabo esta recomendación. Este asunto será objeto de seguimiento durante 2015.

La entrega o no a los internos que lo hayan solicitado del informe de lesiones, tras incidentes motivados por la aplicación de medios coercitivos, normalmente de fuerza física, continúa siendo motivo de preocupación de esta Institución, así como la falta de receptividad de la Administración en relación con la documentación fotográfica de las lesiones producidas en prisión.

Persiste la necesidad de recordar que no corresponde a la Administración determinar en qué casos se han de comunicar al juez los hechos y lesiones habidas. El criterio del Defensor es que siempre que se cumplimente un parte de lesiones en prisión, los hechos documentados se han de poner en conocimiento del juzgado de guardia a la mayor brevedad posible, para que la autoridad judicial determine si se debe realizar algún tipo de actuación de las legalmente contempladas. Durante 2014 se ha detectado que no existe una actuación uniforme en los centros penitenciarios gestionados por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Derechos de los internos

En 2014 han sido numerosas las noticias relativas a las condiciones de seguridad en algunos centros penitenciarios. La falta de renovación del personal de los centros ha provocado un aumento de la conflictividad y de agresiones entre internos. Los

representantes de los trabajadores también apuntan a la insuficiencia de personal como causa de un aumento de las agresiones a funcionarios.

El Defensor del Pueblo ha recordado a la Administración que, para prestar un servicio penitenciario adecuado, es necesario contar con suficientes dotaciones de funcionarios públicos. Además, se está produciendo un proceso de envejecimiento de las plantillas, por lo que el Defensor aconseja que este problema sea analizado y se adopten soluciones lo antes posible.

La Institución tuvo conocimiento de que en algunas localidades españolas el número de personas condenadas al cumplimiento de penas de trabajo en beneficio de la comunidad era superior a la disponibilidad de plazas para su ejecución. Así, el Defensor del Pueblo cursó una sugerencia a diversas corporaciones municipales para que se estudiara la solicitud de colaboración que la Administración penitenciaria les había remitido para que se aumentara el número plazas para el cumplimiento de penas de trabajo en beneficio de la comunidad. La acogida de la sugerencia ha sido favorable en términos generales.

Sanidad

La Administración penitenciaria estableció que los fármacos utilizados en la triple terapia para la hepatitis C se dispensen en unidades que cumplan unos requisitos mínimos para la óptima vigilancia de la salud de los pacientes. La administración considera que dicha asistencia es competencia de los hospitales de referencia de los centros penitenciarios dependientes de la autoridad sanitaria de la comunidad autónoma.

La exigencia de hospitalización para recibir el tratamiento no es compartida por los médicos que tratan a pacientes no reclusos, ni por el Juzgado de Sevilla que, en 2013, ordenó a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que se facilitase a un interno, y que se opuso a la excarcelación de éste con ese fin, aduciendo que el tratamiento se podría dispensar en los centros penitenciarios «sin perjuicio de la remisión del paciente a los especialistas para controles programados».

En la actualidad, hay internos a los que les han sido prescritos estos fármacos que no los están recibiendo

porque la Administración penitenciaria considera que son las comunidades autónomas quienes deben hacerse cargo del coste del tratamiento. Ante la negativa autonómica de asumir estos gastos, la Administración penitenciaria ha iniciado actuaciones judiciales. El Defensor del Pueblo ha indicado a la Administración penitenciaria, la necesidad, por motivos humanitarios, de que se proceda al pago de tales fármacos sin perjuicio de que paralelamente se inicien actuaciones judiciales si se estima que hay base legal para ello.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

Víctimas del terrorismo

El Defensor del Pueblo, tras hacer balance de la ejecución de la Sentencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH) de 21 de octubre de 2013, formuló tres recomendaciones dirigidas a los ministerios de Interior, Justicia y Asuntos Exteriores y de Cooperación.

La primera sugiere establecer un plan de actuación en el ámbito internacional para garantizar, en foros internacionales, un mejor conocimiento del daño causado por el terrorismo.

La segunda propone impulsar, en el Estatuto de la Víctima, medidas de apoyo que faciliten la personación de la representación de las víctimas del terrorismo en los procesos que se desarrollen ante el Tribunal Europeo de Derechos Humanos u otros tribunales con sede fuera del territorio nacional, siempre que las normas procesales que se aplican en tales tribunales así lo permitan.

La tercera recomendación insta a realizar las reformas legislativas necesarias para evitar que los terroristas puedan socavar el patrimonio colectivo y el de sus víctimas. Así, propone hacer más efectivo el embargo de bienes de terroristas condenados que no han satisfecho la responsabilidad civil por las acciones terroristas cometidas. También pide establecer la imposibilidad de beneficiarse de las ayudas que la sociedad otorga a los presos que salen de prisión si no hay arrepentimiento ni pago de indemnización. Y sugiere reformas en la legislación electoral que permitan el voto en el País Vasco de

aquellas personas que abandonaron su residencia por la amenaza terrorista.

Además, entre los requisitos de ejemplaridad que debe cumplir un ciudadano para ejercer un alto cargo, propone incluir el no haber sido condenado por delitos de terrorismo y, por último, la creación de un Centro de la Memoria de las Víctimas.

Las recomendaciones formuladas se encuentran en distinto estado de ejecución. Se han llevado a cabo algunas iniciativas para conseguir un mejor conocimiento en los foros internacionales del daño causado por el terrorismo pero estas medidas están a la espera de su concreción.

Con respecto a la representación de las víctimas del terrorismo en los procesos judiciales en tribunales fuera del territorio nacional, el Ministerio de Justicia debe concretar las vías específicas que permitan facilitar la personación de la representación de las víctimas en los procesos que se desarrollen ante el TEDH.

La Ley 22/2013 de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014 hizo efectiva la recomendación de regular la protección por desempleo para los liberados de prisión que hayan sido condenados por delitos de terrorismo y que hayan abonado las indemnizaciones a sus víctimas y pedido expresamente perdón.

Sin embargo, no han sido materializadas hasta la fecha otras propuestas como la reforma electoral en materia de derechos electorales de las víctimas del terrorismo, ni el acceso a la condición de alto cargo de personas condenadas por delitos de terrorismo. Aún no se ha creado el Centro de Memoria de las Víctimas previsto en la Ley integral de 2011.

Fuerzas y cuerpos de Seguridad

En 2014 se recibieron 9 quejas (frente a las 21 del año anterior) por presuntos malos tratos policiales y 67 (el año anterior fueron 56) por trato incorrecto.

Consumo de alcohol en la vía pública

Se han seguido recibiendo quejas de ciudadanos que muestran su disconformidad con la tramitación de expedientes sancionadores por consumo de alcohol en la vía pública.

Dos son los motivos fundamentales de desacuerdo: la falta de un sistema de verificación objetiva de la bebida que se está consumiendo en el momento de la denuncia, y la ausencia de notificación en el acto, lo que implica que muchos denunciados desconocen serlo y no pueden acogerse a la reducción del importe de la sanción, característica del procedimiento abreviado.

En 2013, el Defensor recomendó al Ayuntamiento de Madrid que implantara un sistema 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, para documentar la actuación sancionadora y confirmar que se está incurriendo en la conducta tipificada por la ley. El Ayuntamiento de Madrid aceptó la recomendación. Sin embargo, se siguen recibiendo quejas por lo que el Defensor está realizando un seguimiento para comprobar su puesta en práctica.

Utilización del material antidisturbios

En opinión del Defensor del Pueblo, la circular sobre empleo de material antidisturbios, de 3 de septiembre de 2013, elaborada por la Comisaría General de Seguridad Ciudadana, y el «Manual de actualización para unidades de intervención policial» son insuficientes para garantizar un uso proporcional, oportuno y congruente del material antidisturbios, y para minimizar el riesgo lesivo de su utilización.

La Institución considera necesario que se establezcan unas normas precisas y detalladas que eviten o minimicen las consecuencias que puede tener su uso para la vida o integridad de las personas. Por ello, ha recomendado a la Dirección General de la Policía que elabore una normativa que regule la utilización de las pelotas de caucho.

La Dirección General de la Policía no ha aceptado la recomendación al considerar que la regulación y los mecanismos de control existentes son suficientes.

Tráfico

También han sido numerosas las quejas recibidas en materia de tráfico. El Defensor es consciente de que el elevado número de procedimientos sancionadores que se tramitan al año dificulta que se dedique el tiempo necesario a examinar de forma minuciosa y

concienzada las alegaciones y recursos presentados. Sin embargo, considera necesario que todo el personal al servicio de las administraciones, así como sus titulares, tomen conciencia de su responsabilidad y realicen un esfuerzo adicional para que los procedimientos sancionadores de tráfico se tramiten con las debidas garantías para los ciudadanos.

En 2014, el número de quejas referidas a errores por parte del agente denunciante al consignar los dígitos de la matrícula del vehículo ha sido significativo. También se han recibido quejas por errores en la cuantía de la multa y por la forma en que se plantean las notificaciones en el marco del procedimiento sancionador.

Régimen electoral

La Institución ha recibido quejas de ciudadanos que han sido designados en reiteradas ocasiones para ser miembros de una mesa electoral y que manifiestan su extrañeza dado que tal designación es por sorteo.

La Instrucción 6/2011, de 28 de abril, concretó como causas de impedimento para formar parte de las mesas electorales las relativas a la situación personal del miembro designado, a las responsabilidades familiares y a las responsabilidades profesionales.

La falta de homogeneidad en la valoración y aceptación o rechazo de las diferentes causas previstas motivó que el Defensor sugiriera a la Junta Electoral Central la necesidad de revisión de los criterios admitidos, la delimitación clara del tipo de eventos que pueden justificar una excusa y la introducción de algunos nuevos como limitar el número de veces que un elector puede ser designado miembro de una mesa.

Así, se formuló una recomendación para que los ciudadanos que hayan sido designados miembros de una mesa electoral al menos en tres ocasiones durante los últimos diez años puedan ser eximidos de una nueva participación. La recomendación ha sido aceptada.

Migraciones e Igualdad de Trato

La situación de los presos españoles en el extranjero, analizada en un informe monográfico

Los intentos de personas extranjeras de acceder a territorio español de manera irregular han sido un año más objeto de atención. Se ha hecho un especial seguimiento de la situación en Ceuta y Melilla donde la tramitación de las solicitudes de protección internacional ha mejorado. La Institución ha elaborado un estudio sobre presos españoles en el extranjero que verá la luz en 2015. Las quejas relativas a Igualdad de Trato han aumentado en 2014.

Presos españoles en el extranjero

En 2014 se ha trabajado en un estudio monográfico sobre la situación de los ciudadanos españoles que se encuentran privados de libertad en prisiones extranjeras. Este informe se presentará en 2015.

Según información facilitada por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a 30 de diciembre de 2014, 1.735 ciudadanos españoles se encontraban privados de libertad en el extranjero. Por número cabe destacar, Perú (327), Francia (155), Colombia (139), Marruecos (119) y Alemania (117). La causa de detención más frecuente sigue siendo el tráfico de drogas.

La Defensora del Pueblo y el Adjunto Primero han visitado a presos españoles en varias prisiones en el extranjero. Así, en marzo, la Defensora viajó a Marruecos, donde visitó a los presos españoles de la cárcel de Salé (Rabat) y participó en una reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM). El Adjunto Primero visitó en junio a los presos españoles de la cárcel de Tánger.

En octubre, la Defensora participó en México en la XIX Asamblea General y en el Congreso Internacional de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) y aprovechando su estancia en aquel país visitó a las presas españolas que se encuentran internas en el Reclusorio Femenino de Santa Marta Acatitla.

En mayo, personal de la Institución se desplazó a Quito (Ecuador) con motivo de la asistencia a un taller organizado y financiado por la FIO y visitó a los presos españoles en las prisiones de Cotopaxi y de Inca.

En agosto entró en vigor el Código Orgánico Integral Penal de Ecuador. Desde la Institución se ha mantenido una estrecha colaboración con la Fundación del Consejo General de la Abogacía Española, para impulsar la aplicación a los presos españoles de la rebaja de penas por tráfico de estupefacientes, aprobada en la mencionada norma.

Respecto a Panamá tras recibir una queja en la que se ponía de manifiesto el preocupante estado

de salud de varios presos españoles que cumplían condena allí, se iniciaron 22 actuaciones. En 2014, 15 de ellos han conseguido regresar a España.

Entrada a territorio nacional

En diciembre de 2014, se ha visitado de nuevo el puesto fronterizo de Beni Enzar en Melilla para comprobar el estado de las obras de mejora. Desde septiembre, se han comenzado a tramitar solicitudes de protección internacional en frontera.

Por lo que respecta al Puesto Fronterizo del Barrio Chino las actuaciones iniciadas en 2013 continúan en curso.

Se ha continuado recibiendo quejas sobre la denegación de entrada de ciudadanos extranjeros por puestos habilitados, especialmente aeropuertos, lo que ha ocasionado numerosas intervenciones de la Institución.

Se siguen realizando actuaciones por las dificultades que encuentran los ciudadanos extranjeros residentes en España, que están en su país y carecen de documentación para regresar al territorio nacional por pérdida, extravío, u otras causas. Así, se ha formulado una recomendación a la Secretaría General de Inmigración y Emigración para que se dicten los criterios de coordinación necesarios para que estos ciudadanos puedan regresar al territorio nacional, una vez que las autoridades competentes puedan acreditar su residencia legal en España.

Entrada de extranjeros por puestos no habilitados

En 2014 se han repetido incidentes como consecuencia del intento de entrada de inmigrantes por zonas fronterizas, tanto por tierra -a través de los perímetros fronterizos de las ciudades de Ceuta y Melilla- como por mar.

En las quejas recibidas se muestra la disconformidad con la devolución expeditiva de inmigrantes, sin respetar la legislación vigente en materia de extranjería ni los convenios internacionales ratificados por España. Sobre esta cuestión, se ha reiterado la preocupación del Defensor del Pueblo por estas actuaciones que impiden identificar y proteger a personas especialmente vulnerables,

como pueden ser menores, solicitantes de protección internacional, víctimas de trata, etcétera.

En noviembre de 2013 se formularon dos recomendaciones al Ministro del Interior. Una para sustituir la concertina de la valla por un mecanismo no cortante que dificulte el salto de las mismas y otra para que recordara a los efectivos de la Guardia Civil que, cuando se intercepte a un extranjero que intenta entrar irregularmente, sea puesto a disposición del Cuerpo Nacional de Policía para que se incoe el oportuno expediente administrativo. Dichas recomendaciones no han sido aceptadas y el Defensor ha concluido su actuación manifestando la diferencia de criterio con el Ministerio.

Tras el fallecimiento de varias personas, mientras intentaban acceder irregularmente a territorio nacional en la zona del Tarajal de Ceuta, se inició una actuación de oficio y se recibieron posteriormente escritos de ciudadanos y organizaciones no gubernamentales, mostrando su disconformidad con la actuación de los agentes de la Guardia Civil y solicitando la intervención del Defensor.

Se iniciaron actuaciones con la Delegación del Gobierno, que fueron suspendidas al tener conocimiento de que los hechos a los que se refería la actuación habían sido sometidos a los tribunales. Se ha solicitado a la Fiscalía General del Estado que mantenga informada a la Institución del curso del procedimiento.

Tras la llegada a las costas de Cádiz de un número significativo de inmigrantes el día 11 de agosto, personal de la Institución en coordinación con el Defensor del Pueblo Andaluz visitó el 16 de agosto las instalaciones de los dos polideportivos municipales de Tarifa para comprobar las condiciones de acogida de estas personas, así como a la Comisaría Local de Policía Nacional en Algeciras.

Durante la visita se mantuvieron entrevistas con los responsables del operativo y se comprobó el esfuerzo realizado para gestionar la acogida de más de mil personas en 48 horas.

Centros de estancia temporal de inmigrantes (CETI)

En 2014 se realizó una visita de inspección al CETI de Melilla y con motivo de la visita institucional

realizada por la Defensora del Pueblo y el Adjunto Primero a Ceuta se visitó el CETI de esta ciudad.

La Secretaría General de Inmigración y Emigración informó de las actuaciones adoptadas para corregir las deficiencias detectadas por el Defensor en su visita de 2013 al CETI de Ceuta.

También informó de la elaboración y aprobación de un protocolo para la detección y actuación ante posibles casos de trata de seres humanos con fines de explotación sexual.

Este protocolo tiene como finalidad impulsar una intervención coordinada y homogeneizar las actuaciones de los profesionales adscritos a los centros de migraciones dirigidas a la detección de posibles víctimas.

En los últimos días de 2014, se ha visitado el CETI de Melilla. En las conclusiones remitidas a la Administración se recoge la valoración positiva de la actuación de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes, en coordinación con la dirección del centro, al agilizar el traslado de los solicitantes de protección internacional. También se valora positivamente la sustitución de las taquillas de los módulos y la realización de las obras de instalación de cuartos de baño.

Se ha reiterado a la Secretaría General de Inmigración y Emigración la preocupación por la sobreocupación del centro y la situación de hacinamiento de los residentes, la inadecuación de los módulos destinados inicialmente a familias, la necesidad de reanudar los servicios de guardería, así como la inadecuación de los espacios del nuevo edificio destinados a dormitorios, que no reúnen los requisitos necesarios para esta función.

Menores extranjeros no acompañados

En relación con la determinación de la edad de los extranjeros cuya minoría de edad no puede ser establecida con seguridad, se ha publicado el Protocolo Marco de Menores Extranjeros No Acompañados, en el que se recogen la mayoría de las 41 recomendaciones efectuadas por el Defensor del Pueblo en el informe monográfico *¿Menores o adultos?: procedimientos para la determinación de la edad*.

No obstante, el protocolo dispone la incoación de procedimientos de determinación de la edad, en

determinados supuestos, a menores que cuentan con documentación acreditativa de su minoría de edad.

Como ya se indicó en informes anteriores, el Defensor del Pueblo considera que no se debe someter a dichos procedimientos a menores que se encuentran documentados.

En el mismo sentido se ha pronunciado el Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, que ha fijado que el inmigrante de cuyo pasaporte o documento identidad se desprenda su minoría de edad no puede ser considerado un extranjero indocumentado para ser sometido a pruebas complementarias de determinación de su edad, pues no cabe realizar tales pruebas sin una justificación razonable cuando se dispone de un pasaporte válido.

En relación con el cese de tutela de los menores extranjeros no acompañados por abandono del centro en el que residen, se han realizado actuaciones con los servicios de protección de menores y con la Fiscalía General del Estado reiterando que el artículo 276 del Código Civil dispone unas causas tasadas por las que se cesa en la tutela de los menores, entre las que no se incluye dicho abandono.

En 2014 se han recibido nuevas quejas sobre la tramitación de la documentación de los menores tutelados por la Administración. Las irregularidades detectadas se han centrado en la demora en la tramitación de la autorización de residencia, que en ocasiones no se solicita hasta que han transcurrido nueve meses desde su puesta a disposición de los servicios de protección, así como en la incorrecta aplicación de la retroacción de efectos al momento en el que fueron localizados.

Visitas a centros de menores

Las autoridades ceutíes han aceptado las conclusiones de la visita al Albergue San José-Hadú y han comunicado que están trabajando en las mejoras propuestas. No obstante, el Defensor ha trasladado a dichas autoridades que debe construirse un nuevo centro de menores con las características adecuadas para el uso previsto.

Tras la visita al Centro de Menores Mediterráneo de Ceuta en 2013, la Administración informó de la participación de la Ciudad Autónoma en el grupo de

trabajo creado dentro de la reunión interautonómica de directores generales de protección a la infancia para el establecimiento de un protocolo de detección y protección para víctimas de trata menores de edad.

En relación a las solicitudes de protección internacional de los menores de edad tutelados por la entidad de protección, se dio cuenta de la colaboración iniciada con el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados consistente en cursos de formación y contacto continuo entre los técnicos de ambos organismos. El Adjunto Primero del Defensor participó en unas jornadas sobre este asunto en diciembre.

Centros de internamiento de Extranjeros

En 2014, ha entrado en vigor el Real Decreto 162/2014, de 14 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de funcionamiento y régimen interior de los centros de internamiento de extranjeros.

En las ocho visitas realizadas durante 2014 a estos centros por el Defensor del Pueblo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP), se ha podido comprobar que aún no se han puesto en marcha muchas de las medidas previstas en el reglamento. Las conclusiones de estas visitas, así como las resoluciones dictadas tras las mismas podrán ser consultadas en el informe anual del MNP correspondiente a 2014.

Con el objeto de recabar información para la elaboración de un informe en el que se propondrán mejoras para los centros españoles de internamiento de extranjeros (CIE), también se ha visitado el CIE de Mesnil-Amelot, París (Francia), el Brooks Centre de Londres (Reino Unido) y el Detentiecentrum de Rotterdam (Países Bajos).

Expulsiones y devoluciones

También se han registrado algunas quejas relacionadas con las dificultades de asistencia letrada de los extranjeros detenidos en los procedimientos de ejecución de las órdenes de expulsión del territorio nacional. Se ha comprobado que existe un número significativo de casos en los que las circunstancias de la persona afectada, en el momento de la ejecución de la resolución, son distintas de las que llevaron a dictar una resolución de expulsión.

Este cambio de circunstancias (nacimiento de hijos, relación de pareja con ciudadano español, etc.) debería ser tenido en cuenta, con el fin de establecer unas garantías que permitan la tutela judicial efectiva de estos ciudadanos en el ejercicio de sus derechos e intereses legítimos para evitar que pueda producirse indefensión.

Víctimas de trata de seres humanos

Tras la actualización realizada en octubre de 2013 de las conclusiones y recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo con motivo del informe monográfico sobre trata de seres humanos presentado en 2012, se dejó constancia de las mejoras observadas en los distintos procedimientos.

Sin embargo, se siguen recibiendo quejas respecto a las dificultades en la identificación de presuntas víctimas de trata, que a juicio de los reclamantes, genera fallos en la activación del Protocolo marco de protección de víctimas de trata.

Debe insistirse en la necesidad de regular las condiciones de colaboración de las autoridades competentes con las organizaciones no gubernamentales sin ánimo de lucro que tengan por objeto la acogida y la protección de estas víctimas.

De los datos facilitados por el Ministerio de la Presidencia se desprende que no se ha llevado a cabo la recomendación formulada para la elaboración de un Plan de lucha contra la trata con fines de explotación laboral. No obstante, deben destacarse los buenos resultados obtenidos como consecuencia del convenio de cooperación entre los Ministerios del Interior y de Empleo y Seguridad Social, en materia de lucha contra el empleo irregular y el fraude a la Seguridad Social.

Respecto a las víctimas, menores de edad, se han producido avances en relación con el establecimiento de protocolos que permitan la detección eficaz de situaciones de riesgo o desamparo entre los menores indocumentados acompañados de adultos que son interceptados intentando acceder de manera irregular a territorio nacional. Sin embargo, continúan existiendo importantes retos pendientes, especialmente en aquellas zonas por las que acceden de manera irregular menores acompañados de adultos, como es el caso de Andalucía, Ceuta y Melilla.

Se están realizando seguimientos de la llegada de menores en situación de riesgo que llegaron a las costas andaluzas en compañía de quienes resultaron ser sus madres y que desaparecieron de los centros de acogida antes de que se pudiera completar el procedimiento para la identificación de las madres como víctimas de trata y para comprobar que los menores no se encontraban en situación de desamparo.

Como consecuencia de estas actuaciones se ha comprobado que no existe actualmente un sistema que permita hacer un seguimiento de estas mujeres y de sus hijos fuera de territorio nacional con el fin de evitar situaciones de riesgo y explotación.

Oficinas consulares

Se ha continuado recibiendo 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.

El mayor número de estas quejas se refieren a las resoluciones denegatorias del Consulado General de España en Nador (Marruecos).

Procedimientos de residencia y cuestiones conexas

Como en años anteriores, se ha recibido quejas relacionadas con las dificultades de los menores para obtener o renovar su autorización de residencia cuando sus familias no disponen de ingresos suficientes. Todas las sugerencias formuladas por el Defensor solicitando la autorización fueron aceptadas.

Se ha formulado una recomendación a la Dirección General de Migraciones para que se dicten instrucciones con el fin de evitar la irregularidad sobrevenida en la que quedan los ciudadanos reagrupados, especialmente los menores de edad, cuyos familiares reagrupantes son titulares de autorización de residencia de larga duración, al denegarse la renovación de sus autorizaciones de residencia a causa del incumplimiento de los requisitos de recursos económicos suficientes y de vivienda adecuada. Esta recomendación ha sido aceptada.

Asilo

Las bajas cifras de solicitudes de protección internacional presentadas en España, el bajo número de concesiones de protección y el incremento de los conflictos internacionales que obligan a las personas a buscar protección en otros países, ha llevado al Defensor del Pueblo a analizar y evaluar el funcionamiento del sistema de asilo en España. Así, se está elaborando un estudio sobre esta materia que se dará a conocer próximamente.

Las dificultades para formalizar solicitudes de protección internacional en el puesto fronterizo de la Ciudad de Melilla han disminuido notablemente desde septiembre de 2014. A partir de esa fecha, y hasta el 31 de diciembre, 404 ciudadanos sirios habían formalizado su solicitud en el citado puesto fronterizo. En el próximo informe anual se podrá hacer un análisis más detallado sobre el perfil del solicitante y sobre si el acceso es posible para cualquier extranjero con necesidades de protección internacional.

También en 2014, la Administración ha atendido la petición del Defensor del Pueblo de que se incluyera a los solicitantes de asilo cuya petición se hubiera admitido a trámite en los programas de traslado a la península que se llevan a cabo desde los centros de migraciones de Ceuta y Melilla.

Por contra, no se ha avanzado en la redacción de instrucciones para ofrecer un marco de actuación más preciso en aquellos supuestos en los que se solapa el procedimiento de asilo con el establecido para la identificación de víctimas de trata.

La actuación iniciada para clarificar la tramitación en estos casos no ha tenido resultados positivos, debido a que la Comisaría General de Extranjería y Fronteras estima que no es precisa la emisión de dichas instrucciones, dado que ambos procedimientos son compatibles.

Para la Institución, el argumento de que se podría producir una duplicidad de derechos si el resultado de ambos procedimientos es favorable no supone ningún problema. Lo que sí puede suponer un problema es que se suspenda el procedimiento de identificación de víctima de trata en el caso de que se admita a trámite la solicitud de protección internacional, porque ello no implica la concesión de la protección.

Este supuesto motivó una queja. La Comisaría afirma que la suspensión mencionada fue puntual.

El Defensor revisará las actuaciones cada vez que la situación lo requiera para comprobar que ambos procedimientos continúan adelante, aun cuando ya se haya resuelto sobre uno de ellos.

En 2013, la Institución formuló una recomendación a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para que se adoptaran medidas que facilitaran la comunicación con ACNUR para conocer la situación actualizada de los países en conflicto y valorar de manera individualizada y actualizada el riesgo de expulsión o retorno del extranjero a su país de origen.

Dicho organismo aceptó la recomendación en 2014, sin embargo se han recibido quejas que ponen de manifiesto que la Administración no ha dado total cumplimiento a la recomendación, por lo que el Defensor la ha reiterado.

Un importante número de las quejas recibidas se refieren a las demoras en la resolución de las solicitudes de protección internacional.

Las actuaciones seguidas para conocer las causas de estas demoras pusieron de manifiesto que, en algunos supuestos, las solicitudes presentadas por personas de determinadas nacionalidades son paralizadas a la espera de que mejore la situación del país. En muchos casos, las solicitudes se han demorado hasta tres años. Ha ocurrido con ciudadanos de Costa de Marfil y de Mali. El Defensor ha expresado su disconformidad con estas decisiones y mantiene actuaciones en trámite.

También se han detectado problemas en la acogida de los solicitantes, dado que se ha mantenido la tendencia del incremento de solicitudes de protección. Hasta noviembre, se habían recibido 5.195 solicitudes, muchas de ellas de ciudadanos sirios.

El aumento en el número de solicitantes ha originado que los recursos de acogida con los que contaba la Administración se hayan saturado. Sobre esta cuestión se encuentran en marcha actuaciones que aún no han finalizado.

IGUALDAD DE TRATO

En 2014 se ha producido un incremento de las quejas relativas a Igualdad de trato, que aglutinan las actuaciones realizadas por razón de los distintos

tipos de discriminación (por motivo de género, orientación sexual, origen étnico, confesión religiosa, discapacidad o por cualquier otra condición o circunstancia personal social).

La supervisión del Defensor ha ayudado a la eliminación de dificultades concretas expuestas por ciudadanos que han manifestado ser objeto de discriminación.

La Institución intervino ante la Comisión Estatal contra la violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte tras conocer el fallecimiento de un ciudadano como consecuencia de los enfrentamientos ocurridos en Madrid, protagonizados por grupos cercanos a dos clubes de fútbol.

Se solicitó información, no solo sobre las posibles propuestas de instrucción de expedientes sancionadores sino, también, sobre las medidas adoptadas por la Comisión para prevenir comportamientos violentos y actos de incitación al odio en el último año.

Por otra parte, el Ministerio de Justicia ha aceptado las dos recomendaciones dirigidas a acabar con los obstáculos que afectan a los residentes legales extranjeros con discapacidad psíquica que solicitan la adquisición de la nacionalidad española por residencia. Las recomendaciones realizadas han incluido la necesidad de que la Administración adopte medidas de acción positiva específicas para prevenir y compensar las desventajas que sufren las personas con discapacidad psíquica en estos procedimientos ante los registros civiles.

Se ha continuado con la supervisión de los organismos competentes en la erradicación de la segregación escolar del alumnado gitano en España.

El Defensor del Pueblo inició una actuación ante la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad con el fin de conocer las medidas adoptadas para evitar la concentración del alumnado gitano en determinados centros educativos o aulas, al amparo de lo previsto en el Plan de Acción de Concreción de la Estrategia Nacional para la Inclusión de la Población Gitana 2012-2020.

La Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales puso en conocimiento

del Defensor del Pueblo la situación potencial de discriminación y acoso a las víctimas de discriminación por orientación sexual en los centros escolares.

Se iniciaron actuaciones ante la Dirección General para la Igualdad de Oportunidades que dio traslado de las actividades de sensibilización contra la discriminación por orientación sexual y la identidad de género dirigido a adolescentes, así como la realización del proyecto "CORE: Conociendo la Discriminación, Reconociendo la Diversidad". Se ha informado de que se encuentra en elaboración un estudio sobre acoso homofóbico e identificación de los recursos existentes para su prevención, detección y erradicación.

Se han continuado las actuaciones iniciadas para la consecución de la igualdad efectiva de mujeres y hombres en la Administración General del Estado, y en los organismos públicos vinculados o dependientes de ella en los ámbitos anteriormente citados, en aplicación de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres.

La protección de las personas frente a toda discriminación por su origen racial o étnico o por sus creencias religiosas se extiende a todos los ámbitos de la vida, tales como el espacio público o el ámbito laboral.

El esfuerzo de esta Institución en la lucha para la eliminación de toda discriminación se completa con la exigencia a los poderes públicos de medidas preventivas para evitarla.

Todas estas cuestiones se han expuesto en las reuniones mantenidas en la sede de la Institución con los miembros del Comité Económico y Social Europeo y del Comité Consultivo del Convenio marco para la protección de las minorías nacionales, en las visitas que han girado a España en 2014.

Entre otras cuestiones, el Defensor expuso a los organismos internacionales las medidas adoptadas para impulsar desde las administraciones el diseño de protocolos de prevención de la discriminación hacia distintos colectivos.

Educación y Función Pública

El Defensor del Pueblo insta a las administraciones educativas a facilitar la educación inclusiva

El desarrollo y aplicación de la LOMCE (Ley Orgánica 8/2013, de 9 de diciembre, para la Mejora de la Calidad Educativa) puede tener como uno de sus más importantes objetivos lograr la adaptación del sistema educativo al modelo de educación inclusiva que, según instancias internacionales, facilita una mejora de la calidad de la educación para todos los alumnos y la plena participación y aprendizaje de cada niño, a través de la atención de las necesidades de cada uno de ellos. El Defensor del Pueblo ha formulado a las administraciones educativas una recomendación para que la atención educativa a las personas con discapacidad se produzca atendiendo a los derechos definidos en la Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad.

EDUCACIÓN

Educación no universitaria

Instalaciones escolares

Se ha denunciado la existencia en edificios escolares de deficiencias, relativas a la seguridad y la accesibilidad que, en ocasiones, no se ajustan a las exigencias de la normativa aplicable. Los desacuerdos entre los departamentos educativos autonómicos y las corporaciones locales, propietarias de las instalaciones, determinan retrasos significativos en la realización de las actuaciones imprescindibles para corregir las deficiencias.

En cuanto a las condiciones de salubridad de las instalaciones, en 2014 continuó una actuación sobre la presencia de amianto en elementos constructivos

de edificios escolares de las Islas Canarias. Se instó a la Consejería de Educación, Universidades y Sostenibilidad del Gobierno autonómico la elaboración y ejecución de un plan de inspección periódica, dirigido a contrastar regularmente su estado de conservación y el nivel de concentración de dicha sustancia libre en sus instalaciones, y a determinar si el grado de exposición implica riesgos para la salud de los usuarios.

La Consejería ha aceptado la recomendación y ha aportado las previsiones existentes en orden a la eliminación del amianto de las instalaciones de los centros docentes de la comunidad autónoma.

Admisión de alumnos

Las quejas relacionadas con los procesos de admisión, tanto para el segundo ciclo de educación infantil como para la formación profesional, han aumentado.

En ejercicios anteriores se realizaron actuaciones ante la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, que concluyeron al garantizar el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte que asumía el compromiso de proponer a las comunidades autónomas la adopción de un acuerdo que permitiese el acceso de los ciudadanos a la formación en comunidades autónomas distintas a aquellas en las que estuviesen formalmente radicados. No obstante, en 2014, varias administraciones educativas autonómicas mantenían el requisito que impide el acceso a las enseñanzas profesionales a distancia de personas no empadronadas en la respectiva comunidad, por lo que se decidió formular una nueva solicitud de información, aún sin respuesta, a la Secretaría de Estado

En determinadas comunidades autónomas, otro criterio de admisión a las enseñanzas de formación profesional es dar una valoración distinta y mucho más elevada a quienes han superado enseñanzas previas en la comunidad en que se solicita plaza frente a aquellos que lo han hecho en comunidades autónomas distintas.

Se ha iniciado un trámite ante la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades, con la finalidad de recabar su punto de vista jurídico sobre esta cuestión.

Valorar la circunstancia de ser hijo de empleado al servicio de una administración pública como criterio de admisión se consideró por el Defensor del Pueblo contrario al principio de igualdad. El artículo 14 de la Constitución configura el principio de igualdad como un derecho subjetivo de los ciudadanos, dirigido a evitar los privilegios y las desigualdades discriminatorias entre aquellos, de manera que solo resulta aceptable un trato diferenciado ante situaciones en las que concurran elementos distintivos que justifiquen el establecimiento de un distinto tratamiento.

Acoso escolar

Se han formulado un cierto número de quejas cuyos autores, padres de los alumnos afectados, han hecho referencia a situaciones de acoso padecidas por sus hijos en los centros docentes en los que están escolarizados, señalando que sus denuncias ante los órganos de gobierno del centro y ante la administración educativa no habían dado lugar, a su juicio, a actuaciones eficaces para poner fin

a la situación, corregir las conductas en su caso sancionables y evitar la reproducción de episodios sucesivos.

La administración actúa a través de sus servicios de inspección educativa para comprobar los hechos denunciados y la adecuación de la actuación seguida por el centro docente. Con frecuencia, las investigaciones no confirman la existencia de acoso escolar en sentido estricto, sino una mala relación entre iguales que se traduce en episodios de agresiones que, sin duda, exigen también la intervención del profesorado y de los titulares de los órganos de gobierno de los centros.

La relativa frecuencia de quejas en la materia y la constatación posterior de que, en la mayoría de las ocasiones, la forma en que se abordan estas situaciones por los centros y la administración educativa es correcta, llevan a concluir que quizás sea insuficiente o inadecuada la participación que se da a los padres denunciadores, o la información que se les proporciona respecto del desarrollo del proceso de investigación, o en relación con la adopción de medidas que garanticen la seguridad de sus hijos. Quizá haya también que avanzar más en lo que respecta a la prevención de estos comportamientos.

Ayudas

Otras quejas cuestionan el incremento de los precios de los distintos ciclos formativos, también se han referido a la reducción o supresión de becas y ayudas, y a las dificultades económicas que suponen para muchos alumnos y sus familias.

Las últimas convocatorias de cheques-guardería realizadas por la Comunidad de Madrid, al determinar las distintas puntuaciones atribuibles por el criterio de situación laboral de los padres, igualan en puntuación a quienes trabajen con contratos fijos discontinuos con los trabajadores a tiempo parcial, puntuación inferior a la establecida para el supuesto de que ambos padres trabajen a jornada completa. A raíz de la intervención del Defensor del Pueblo, la Consejería de Educación estudia la posibilidad de introducir modificaciones en el baremo para atribuir una puntuación específica a situaciones laborales como la alegada.

Se han llevado a cabo actuaciones en relación con la importante reducción que ha experimentado

el número de ayudas concedidas, para el curso 2013-14, a alumnos con necesidades educativas especiales, para el pago de clases o terapias de reeducación pedagógica y del lenguaje. Estas actividades son complementarias de la atención que reciben en los centros docentes y su elevado coste determina dificultades para su abono por las familias con menores medios económicos, por lo que si llegan a interrumpirse tienen repercusiones sumamente negativas en la evolución de los alumnos.

Servicios escolares complementarios

Se han recibido quejas que revelan la falta de flexibilidad inicial de los órganos de gobierno de determinados centros y de las autoridades educativas, ante condiciones específicas de algunos alumnos, que requieren que la prestación del servicio de comedor se produzca en condiciones, o contando con atenciones distintas de las habituales. Se refieren, por ejemplo, a supuestos de alumnos afectados por diabetes o por alergias alimentarias de carácter grave, situaciones ante las que sus padres, que necesitan la prestación del servicio como medio para compatibilizar sus obligaciones familiares y laborales, encuentran dificultades para que el servicio se preste en condiciones que garanticen la salud de sus hijos.

En cuanto al transporte escolar, resulta jurídicamente correcta la decisión de no continuar prestando el servicio a alumnos que viven dentro del término del municipio en el que están ubicados los centros a los que asisten pero en unidades de población geográficamente alejadas y comunicadas de forma deficiente con el núcleo urbano. Las quejas ponen de relieve las consecuencias negativas que tienen para algunas familias, afectadas por limitaciones económicas y obligadas a conciliar la atención de los alumnos con sus horarios laborales y las restricciones de los últimos años respecto de la prestación de servicios educativos.

También se presentó queja por denegación del servicio de transporte a una alumna de enseñanzas post obligatorias con discapacidad que afecta a su movilidad. Se ha instado para que se agilice la tramitación de la resolución, así como que se contemple en la misma su aplicación retroactiva, al menos para el presente curso 2014-15, en términos que hagan posible el resarcimiento a las familias de los gastos que se hayan derivado del transporte escolar de los alumnos con necesidades educativas

especiales, a los que ahora se haría extensiva la prestación gratuita del servicio

La planificación de los puntos de recogida de las rutas de transporte, generan, en ocasiones, dificultades para su utilización por alumnos con discapacidades físicas, afectando a sus posibilidades de asistencia regular a los centros en los que están escolarizados. La planificación del transporte escolar ha de efectuarse de forma que pueda ajustarse el servicio a nuevas circunstancias que pueden surgir a lo largo del curso y, sobre todo, teniendo en cuenta las necesidades específicas de los alumnos.

EDUCACIÓN INCLUSIVA

Desde la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el derecho a la educación se ha reconocido en diversos tratados e instrumentos jurídicos internacionales, en los que se afirman los principios básicos de universalidad y no discriminación en su disfrute.

La Convención de la ONU sobre los derechos de las personas con discapacidad es, sin embargo, el primer instrumento jurídico vinculante que contiene una referencia explícita al derecho a una educación inclusiva de las personas con discapacidad, aclarando las implicaciones específicas de su disfrute “sin discriminación y sobre la base de la igualdad de oportunidades”. Además, precisa la obligación de los Estados de “asegurar un sistema educativo inclusivo a todos los niveles”, y, en concreto, que “las personas con discapacidad no queden excluidas del sistema general de educación por motivos de discapacidad”.

Se impone a los Estados firmantes “la obligación de realizar los ajustes razonables para facilitar la inclusión educativa, en función de las necesidades individuales de los alumnos, y de facilitar medidas de apoyo personalizadas y efectivas que fomenten su máximo desarrollo académico y social, de conformidad con el objetivo de plena inclusión”. La Convención exige que los Estados articulen sistemas educativos inclusivos, cuya consecución es resultado de procesos complejos que deben abordarse tomando como punto de partida la aprobación de textos legales en los que se contenga una definición clara de este tipo de educación y una cláusula contra el rechazo.

En España, las normas de rango legal más recientes aunque declaran formalmente el principio de inclusividad, no concretan el contenido y alcance de los derechos exigibles por las personas con discapacidad en virtud de lo establecido en la Convención, ni arbitran mecanismos claros y precisos de reclamación o denuncia de su incumplimiento. Las normas nacionales continúan permitiendo en determinadas condiciones la escolarización segregada de alumnos con discapacidad, vulnerando así el derecho de éstos a recibir educación dentro del sistema ordinario. Al mismo tiempo, la insuficiente o inadecuada definición de los ajustes y apoyos que tienen derecho a recibir para que su escolarización en centros ordinarios tenga carácter inclusivo, determina que persistan, por parte de algunas administraciones educativas, denegaciones de esos ajustes y apoyos.

En este contexto, en 2014, el Defensor del Pueblo ha formulado a las administraciones educativas una recomendación con el objetivo de que impulsen las actuaciones y las medidas normativas y presupuestarias precisas para asegurar que la atención educativa a las personas con discapacidad se produzca atendiendo a los derechos definidos en la Convención, a los que debe atribuirse efectividad inmediata. Es decir, en términos compatibles con las prescripciones de la misma, que definen el derecho a la educación como derecho a una educación inclusiva, entendida como educación “de calidad, gratuita, en igualdad de condiciones con los demás en la comunidad en la que vivan”. Todo ello dentro del sistema general de educación en cuyo ámbito deben realizarse “ajustes razonables en función de las necesidades individuales” de los alumnos, y prestárseles “el apoyo necesario para facilitar su formación efectiva”.

En la recomendación se recordaba a todas las administraciones educativas que la plenitud del ejercicio del derecho a la educación por parte de las personas con discapacidad exige respetar el carácter excepcional y residual de las decisiones de escolarización de alumnos con discapacidad en centros de educación especial. Exige asimismo proporcionar las medidas presupuestarias y normativas necesarias para dotar a los centros ordinarios de los medios personales y materiales precisos para la escolarización de alumnos con necesidades educativas específicas, así como su diseño y adecuación estructural. Por último, el Defensor del Pueblo señaló la relevancia de

facilitar una participación activa, completa y directa de los padres y de los propios alumnos en esas decisiones, sobre todo en las de escolarización forzosa en centros de educación especial, así como la necesidad de que existan vías de reclamación y recurso ágiles y eficaces.

Las administraciones a las que se ha dirigido la recomendación han aceptado formalmente su contenido y aluden varias de ellas, con diverso grado de concreción, a iniciativas adoptadas con la finalidad de obtener la progresiva adecuación al principio de inclusividad. No siempre esta aceptación formal de la recomendación se concilia con algunas actuaciones a las que se alude a continuación.

Algunas quejas han puesto de manifiesto falta de iniciativas para la financiación de medidas que exige la aplicación de la Convención, es el caso de la atención al alumnado que han de aplicar los centros durante el periodo inicial en que no es preceptiva la cobertura de las bajas causadas por sus profesores. Las consecuencias resultan especialmente negativas para los alumnos con discapacidad, cuando son atendidos por profesores que no están en posesión de la correspondiente especialidad, y que se turnan para atenderlos en las horas que cada uno tiene libres.

La propuesta del Defensor del Pueblo para que se cubran las bajas ha sido informada desfavorablemente por el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, por entender que la reducción de los plazos de sustitución supondría un incremento presupuestario que, a su juicio, no es posible asumir dada la necesidad de mantener en el momento actual las medidas de ahorro, austeridad y contención del gasto público.

La adecuada formación del profesorado constituye también un presupuesto imprescindible para introducir paulatinamente en los centros los cambios en su organización y funcionamiento, la dinámica cooperativa y otros cambios que exige la puesta en marcha de un sistema de educación inclusivo. Sin embargo, no parece que las administraciones educativas estén adoptando iniciativas dirigidas a la modificación del entorno social y del personal de los centros. La carencia del personal de apoyo necesario para atender necesidades específicas es otro obstáculo que frecuentemente impide la realización de actividades escolares y extraescolares de los alumnos con discapacidad.

ENSEÑANZA UNIVERSITARIA

Acceso a la universidad

El Defensor del Pueblo dirigió en su día a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte recomendaciones para la modificación de diversos aspectos de los procedimientos de admisión a las enseñanzas universitarias oficiales de Grado. Se trataba de garantizar el derecho de los estudiantes a concurrir a la oferta de plazas de todas las universidades, a través de la obligación de establecer entre ellas mecanismos de coordinación y de reconocimiento mutuo de los resultados académicos de los estudiantes.

La nueva normativa básica de los procedimientos de admisión, Real Decreto 412/2014, de 6 junio de 2014, Real Decreto 412/2014 permite que las universidades continúen utilizando como criterio de valoración en los procedimientos de admisión la superación de las materias de la prueba de acceso y la calificación obtenida. Por tanto, continúa siendo decisiva la calificación académica otorgada a cada alumno en las pruebas a la hora de acceder a un gran número de enseñanzas, lo que implica la necesidad de que las comisiones organizadoras garanticen los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Se realizó una actuación de oficio ante la Secretaria de Educación, Formación Profesional y Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, dirigida a que fueran establecidos normativamente criterios generales para que todas las universidades apliquen, de forma homogénea y suficiente, las medidas de adaptación que garanticen el acceso a la universidad en condiciones de igualdad para los estudiantes que presenten algún tipo de discapacidad, respecto al resto de estudiantes.

El nuevo Real Decreto para el acceso a la universidad señala la opción de las universidades de ampliar el cupo de reserva que fijaba la normativa anterior del 5 por ciento de plazas para los estudiantes con discapacidad, lo que supone un avance en materia de reconocimiento de los derechos de estos estudiantes. Sin embargo omite ampliar el número de plazas, hasta completar el 5 por ciento de reserva, en la convocatoria extraordinaria de septiembre.

Ante esta situación, y con objeto de amparar a los estudiantes afectados por la aplicación del nuevo

Real Decreto en tanto exista distinción entre fase ordinaria y fase extraordinaria en el proceso de admisión a los estudios de Grado, esta Institución consideró la posibilidad de dirigirse a cada una de las universidades públicas recomendando la ampliación de las plazas de esta última fase hasta que representen el 5 por ciento de reserva a favor de personas con discapacidad, dado que la norma deja abierta la posibilidad de que las universidades acuerden un incremento en los cupos de reserva legalmente previstos.

Precios públicos por servicios académicos universitarios

Cada administración dicta anualmente normas para el establecimiento de los precios públicos por servicios académicos en las universidades de su territorio y también las exenciones y bonificaciones que corresponde aplicar a los alumnos.

La mayoría de las universidades públicas españolas coinciden en los términos en los que se prevén estas exenciones y a quién van dirigidas cuando se trata de colectivos a los que las normas estatales reconocen estos derechos y bonificaciones (familias numerosas, becarios, etcétera). Sin embargo, estas normas estatales no recogen la exención que corresponde aplicar en los precios de la matrícula del primer curso de estudios universitarios a los estudiantes que acceden a la universidad habiendo obtenido la calificación de Matrícula de Honor en los estudios previos, y tampoco se contemplaba de manera uniforme por parte de todas las universidades, lo que motivó el inicio de oficio de un estudio de carácter general para conocer el alcance de esta situación. Se ha comprobado que algunas universidades prevén esta bonificación solo a los que lograron esta distinción en el bachillerato pero no a los que la obtuvieron en el último curso de los estudios superiores de formación profesional.

No es razonable que las normas estatales o autonómicas reguladoras de los precios públicos para la realización de estudios universitarios contemplen cualquier diferencia de trato en función del régimen de estudios a través del cual se accede. Además, la finalidad del beneficio fiscal otorgado debe ser la de fomentar y promover el esfuerzo académico del alumno que inicia estudios en la universidad, sin que resulte aceptable discriminar el disfrute de dicho beneficio en función de la vía de acceso elegida, discriminación que está además

expresamente prohibida por la normativa reguladora de los procedimientos de admisión en la universidad.

En consecuencia, se inició de oficio una actuación de carácter general ante todas las administraciones que no estaban aplicando la debida igualdad de trato con el fin de unificar el reconocimiento de esta bonificación a los estudiantes que obtuvieron Matrícula de Honor en cualquiera de los estudios previos. Para ello se recomendó a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, así como a las comunidades autónomas cuyas normas no reconocían la citada exención, que en lo sucesivo fuera ésta recogida adecuadamente en la normativa para fijar los precios públicos en las universidades de su competencia.

La mayor parte de las comunidades autónomas han puesto de manifiesto ante esta institución la dificultad que supone la aplicación de la referida exención, dado que actualmente no existe compensación a las universidades por los ingresos que dejan de percibir en virtud de la citada bonificación.

La consecuencia de esta situación es que las universidades públicas españolas coinciden en la aplicación de exenciones, totales o parciales, de precios públicos académicos cuando van dirigidas a ciertos colectivos -miembros de familia numerosa, becarios, huérfanos de funcionarios fallecidos en actos de servicio, y a los alumnos con matrícula de honor en la evaluación global del curso de orientación universitaria o con premio extraordinario en el bachillerato- y además al alumnado con discapacidad, víctimas de actos de terrorismo y violencia de género. Exenciones todas ellas derivadas de normas estatales que reconocen estos derechos y bonificaciones a los estudiantes pertenecientes a los referidos grupos de beneficiarios, lo que no ocurre con los estudiantes procedentes de formación profesional.

Se ha formulado una recomendación a la Dirección General de Política Universitaria para que en el índice de asuntos a tratar en la próxima reunión de la Conferencia General de Política Universitaria se recoja la compensación a las universidades por los ingresos dejados de percibir en virtud de la exención de precios públicos por servicios académicos, así como las medidas normativas o de cualquier otra índole que deban ser adoptadas para el cumplimiento efectivo en esta materia de los principios de igualdad,

mérito y capacidad en el acceso a la universidad de los alumnos procedentes de bachillerato y de estudios superiores de formación profesional.

En el informe de 2013 se hacía mención de la actuación iniciada de oficio sobre los servicios y apoyos específicos para el alumnado universitario afectado de gran discapacidad, y de la recomendación que en el curso de esta actuación se dirigió al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, y a la Comunidad de Madrid. Se pretendía que ambas administraciones adoptaran las medidas necesarias para determinar la atribución del deber de compensar a las universidades por las subvenciones y gastos derivados de la atención a los alumnos con discapacidad, y de los ingresos dejados de percibir al estar exentos del pago de sus matrículas, determinando cuáles de tales gastos deben incluirse en los presupuestos respectivos.

La disparidad de criterios entre la Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades del Ministerio y la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid respecto a quién debe atribuirse el sostenimiento de estos gastos hace inalcanzable por el momento encontrar una solución a la dificultad de financiación que afecta a las universidades para cubrir el coste que supone la adecuada atención a los alumnos universitarios afectados de gran discapacidad, por lo que se está cubriendo este servicio necesario con la ayuda del voluntariado.

Desde el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad se plantea la vulnerabilidad que afecta a los estudiantes con discapacidad auditiva matriculados en la Universidad Complutense de Madrid por la actual ausencia de intérpretes de lengua de signos en la totalidad de las horas lectivas y por ser muy estrictos los requisitos a cumplir para disponer de un intérprete. Ante las reclamaciones dirigidas a la universidad la justificación ofrecida ha sido la falta de recursos económicos. Los afectados proponen la búsqueda de nuevas fórmulas de financiación para suplir la escasez de intérpretes de lengua de signos, desde el voluntariado hasta el empleo de avatares en lengua de signos, que permita tras un desembolso inicial reducir costes, buscar patrocinadores o cualquier otra forma de captación de recursos. El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones ante los órganos rectores de la Universidad que están en curso.

Por otra parte el Defensor del Pueblo viene reclamando desde 2012 la regulación de las enseñanzas de audiodescripción y subtitulación, por considerar que la correcta y completa formación de especialistas en esta materia es esencial para impulsar la accesibilidad audiovisual y para dar adecuado cumplimiento a los derechos de las personas con discapacidad sensorial.

Becas y ayudas al estudio

Según las cifras divulgadas por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, el número de becarios en enseñanzas obligatorias ha descendido un 35 por ciento, mientras que en las enseñanzas universitarias ha aumentado un 8 por ciento, pese al descenso en la financiación estatal. El incremento de becarios universitarios, que a su vez responde a las mayores dificultades económicas de las familias y, por tanto, a un mayor número de estudiantes con derecho a beca, ha supuesto que la cuantía que llega a cada uno sea menor. El actual sistema de concesión de las cuantías en dos tiempos continúa provocando que los becarios no dispongan de los importes de sus becas hasta ya avanzado el curso, y, en algunos casos, cuando éste ha concluido. En una época de crisis como la actual, esta situación ha obligado a muchos estudiantes a solicitar préstamos bancarios que les adelanten los importes de las becas, e incluso a abandonar los estudios por no poder financiarlos.

Por todo ello se sugirió al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte la revisión del sistema de concesión de las becas de carácter general para estudios postobligatorios aplicado en el curso académico 2013-2014, para que en las siguientes convocatorias fueran establecidas fórmulas que permitan que los solicitantes pudieran disponer de información sobre la cuantía que percibirán a comienzo del curso académico.

También se cuestionó ante el Ministerio de Educación y Cultura que el sistema actual no permite a la mayoría de los becarios disponer de las cuantías monetarias en el momento en el que las precisan sino varios meses después, y en muchos casos cuando ya ha concluido el curso para el que se concedía. Según los datos llegados a esta Institución esta situación ha propiciado que algunos aspirantes hayan tenido que solicitar préstamos confiando en poder devolverlos al recibir la beca, e incluso que otros se hayan visto obligados a abandonar el curso

académico ante la imposibilidad de financiar los gastos que supone la dedicación al estudio de algún miembro de la familia, más aún en una época de crisis económica como la actual.

Por otra parte, los becarios de estudios postobligatorios no universitarios cuyas solicitudes son gestionadas por la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía, así como los becarios de estudios postobligatorios universitarios y no universitarios cuyas solicitudes son gestionadas por el Departamento de Educación de la Generalitat de Catalunya en virtud de los convenios suscritos por el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte con estas comunidades autónomas, reciben sus becas con varios meses de retraso respecto a los estudiantes del resto de las comunidades autónomas cuyas becas son gestionadas, tramitadas y abonadas por el propio Ministerio. Esta Institución ha trasladado al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, la consideración de que no es admisible un sistema que retrasa hasta casi finalizado el curso académico la fecha de la percepción por el estudiante de las ayudas estatales solo por el hecho de residir en estas comunidades.

Se tuvo conocimiento de un error en la interpretación de los preceptos que establecidos para concesión de becas y ayudas para estudios de master a licenciados y graduados. Para ser beneficiario de las becas que se convocaban sería preciso no estar en posesión o no reunir los requisitos legales para la obtención de un título del mismo o superior nivel al de los estudios para los que se solicita la beca. Estaban siendo propuestas para su denegación todas las becas solicitadas para realizar en la Universidad de Valladolid durante el curso 2013-2014 estudios de Máster universitario a los aspirantes que ya contaban con un título de Licenciado o de Graduado. En el curso de esta actuación de oficio la citada universidad fue advertida del error que estaba cometiendo al denegar indebidamente las becas solicitadas. Una vez corregido se continuaron los trámites necesarios para la concesión de las becas, siendo finalmente resueltas todas ellas en sentido favorable.

Se inició una actuación de oficio por la especial situación de solicitantes de beca afectados por el seísmo de Lorca, al conocer que las solicitudes de beca de dos estudiantes habían sido propuestas para su denegación con motivo del incremento que se produjo en el patrimonio de sus familias por la

obtención de indemnizaciones para la reconstrucción de sus viviendas, derrumbadas en el terremoto ocurrido en la localidad de Lorca en mayo de 2011. En el curso de esta actuación la Dirección General de Política Universitaria asumió el criterio de esta Institución, y aceptó revisar las denegaciones concediéndose finalmente las becas solicitadas.

Son frecuentes los supuestos en los que por errores de los órganos de gestión se adjudican becas y ayudas al estudio a beneficiarios a los que no correspondía su concesión, o en cuantías o importes diferentes de las que resultan pertinentes en función de los datos académicos y económicos aportados por el estudiante al efectuar la correspondiente solicitud. Cuando esto ocurre se remite al becario el documento de ingreso en el Tesoro Público y se le advierte de que, de no efectuarlo en un corto espacio de tiempo, se iniciará un expediente de reintegro por el importe correspondiente junto con sus intereses desde la fecha de pago, que en muchas ocasiones finaliza con el embargo de bienes de quienes no efectúan el reintegro en el plazo previsto.

Los solicitantes de becas y ayudas al estudio parten de una situación económica precaria por lo que la devolución de los importes recibidos indebidamente les suele generar dificultades considerables, cuando no la imposibilidad material de afrontarlos. Teniendo en cuenta lo anterior y también que el deber de reintegro surge de errores u omisiones en la valoración de la documentación aportada de buena fe por los solicitantes de beca, parece necesario adoptar medidas tendentes a facilitar en estos casos el reintegro de las cantidades adeudadas. Se consideró necesario, por tanto recomendar, que entre el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas se iniciaran negociaciones para la búsqueda de alguna solución. En el momento de redactar este informe se tenía constancia de la aceptación de la recomendación formulada.

Calificaciones académicas universitarias

Con motivo de diversas actuaciones efectuadas ante la UNED se comprobó que los criterios de evaluación contenidos en las guías y que se van a aplicar en las pruebas presenciales de esta universidad, en ocasiones son imprecisos o contienen errores. Por tanto, se recomendó al Rector de la UNED que en lo sucesivo las guías de las asignaturas indicaran

de forma expresa y suficientemente clara los criterios de evaluación que van a ser aplicados y, especialmente, los que resulten imprescindibles para superar la asignatura. Esta recomendación fue expresamente aceptada y puesta en práctica.

A esta universidad también se le hizo una recomendación sobre el procedimiento de revisión de calificaciones, que fue aceptada y puesta en práctica, para que las solicitudes de revisión de exámenes que presenten los estudiantes al centro universitario de idiomas a distancia, se resuelvan motivadamente en un plazo de tiempo determinado y compatible con el calendario académico de las enseñanzas que imparte.

El Defensor Universitario y alumnos de estudios de postgrado de la Universidad Pablo de Olavide denunciaron que durante el desarrollo y evaluación del Trabajo de Fin de Máster Universitario en Comunicación Internacional, Traducción e Interpretación del curso 2012-2013 no se habían celebrado las dos convocatorias previstas reglamentariamente, pese a lo cual en los expedientes académicos de los alumnos afectados figuraba la primera convocatoria de la defensa del trabajo como “no presentado”. Efectuadas diversas actuaciones por la Institución, el rector de la citada universidad reconoció la situación irregular y procedió a su inmediata subsanación.

Títulos universitarios

Se mencionaba en el informe de 2013 las medidas normativas reiteradamente reclamadas al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para que fueran sin más demora reconocidos académica y profesionalmente los títulos de Ingenieros Superiores y Arquitectos, obtenidos de acuerdo con el sistema anterior a la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, para hacer valer los efectos académicos y profesionales de sus títulos al intentar acreditarlos fuera de España.

Finalmente, la publicación del Real Decreto 967/2014, de 21 de noviembre, se estableció los requisitos y el procedimiento para la homologación y declaración de equivalencia a titulación y a nivel académico universitario oficial y para la convalidación de estudios extranjeros de educación superior, y el procedimiento para determinar la correspondencia a los niveles del marco español de cualificaciones para la educación superior de los títulos oficiales

de Arquitecto, Ingeniero, Licenciado, Arquitecto Técnico, Ingeniero Técnico y Diplomado.

Cabe aclarar que lo que el Defensor del Pueblo reclamaba era que fuera regulado el reconocimiento de estos títulos y su correspondencia con los nuevos de acuerdo al marco español de cualificaciones para la educación superior, mientras que el Real Decreto publicado establece solo el procedimiento para determinar la correspondencia entre estos títulos y el nuevo marco español de cualificaciones para la educación superior. Por tanto, es únicamente el primer paso para conseguir lo que se viene reclamando. El resultado reclamado no se alcanzará hasta que quede establecida la correspondencia de los anteriores títulos oficiales con el nuevo marco español de cualificaciones para la educación superior.

Han llegado también algunas quejas sobre el suplemento europeo al título, que fue creado para añadir información a los títulos oficiales de Grado, Máster y Doctorado, con el fin de incrementar la transparencia de las diversas titulaciones oficiales impartidas en el Espacio Europeo de Educación Superior, y facilitar así su reconocimiento académico y profesional. Es, por tanto, un instrumento para suministrar más información al posible empleador del titular de un grado o postgrado, y se expide a solicitud del interesado por la universidad correspondiente.

El Defensor del Pueblo ha tenido conocimiento de que las universidades están expidiendo el suplemento europeo al título solo para los estudios no adaptados al Espacio Europeo de Educación Superior, siguiendo las características fijadas para ello por el Real Decreto 1044/2003, de 1 de agosto. Debido a su complejidad, el modelo que establece el Real Decreto 1002/2010 no ha podido ser aplicado en la mayor parte de las universidades españolas para las titulaciones adaptadas al Espacio Europeo de Educación Superior.

Por tanto, se ha formulado a la Dirección General de Política Universitaria una recomendación para que se adopten con la máxima celeridad medidas normativas dirigidas a definir, aclarar o simplificar la información que debe contener el suplemento europeo mediante el establecimiento de un modelo cuyo diseño permita a las universidades españolas normalizar el procedimiento para la expedición de este documento a los titulados que lo soliciten, y su contenido pueda ser uniforme entre todas ellas y a

su vez acorde con el modelo elaborado al efecto por la Comisión Europea, el Consejo de Europa y el Centro Europeo para la Enseñanza Superior.

Esta recomendación ha sido aceptada y para su cumplimiento el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte ha iniciado la tramitación de la normativa que deberá dar solución a las dificultades que encuentran las universidades para expedir este documento a los alumnos que lo solicitan.

FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS

Acceso al empleo público

La Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014 con el objetivo de garantizar la sostenibilidad financiera de todas las administraciones públicas estableció que, a lo largo de 2014, no se procedería a la incorporación de nuevo personal en el sector público. Se permitía una tasa de reposición del 10 por ciento a ciertos sectores y administraciones considerados prioritarios, así como asegurar la cobertura de las plazas de militares profesionales de tropa y marinería. Se mantenían las restricciones a la contratación de personal laboral temporal y al nombramiento de funcionarios interinos, atribuyendo a éstas un carácter rigurosamente excepcional y de necesidad urgente e inaplazable. Estas restricciones en el acceso al empleo público se llevan produciendo desde el 2010.

En este contexto, en 2014 han sido numerosas las quejas referidas a la continua reducción de las ofertas de empleo público. Solo cabe esperar que la mejora de la situación económica posibilite la aplicación de otros criterios, con los que las expectativas de acceso al empleo público mejoren.

En cuanto a titulaciones para el acceso al empleo público, en ocasiones las convocatorias de pruebas selectivas no tienen en cuenta la nueva ordenación del sistema universitario y continúan haciendo referencia a la ordenación académica anterior. Se hace necesario, por tanto, que las administraciones tomen en consideración la nueva ordenación del sistema universitario español -en el que ya no existe un catálogo cerrado de títulos- y determinen con precisión cuáles son válidos para el acceso a cada uno de los colectivos que integran el empleo público,

lo que hace necesario determinar la equivalencia de cada una de las titulaciones y su idoneidad para el desempeño de los puestos de trabajo correspondientes.

Ofertas de Empleo Público

Aspirantes a plazas incluidas en las ofertas de empleo de los años 2010 y 2011 han acudido a esta Institución ante el retraso en la convocatoria de los procesos selectivos para la cobertura de las mismas. El Estatuto Básico del Empleado Público señala que la ejecución de la oferta de empleo público deberá desarrollarse dentro del improrrogable plazo de tres años. Son frecuentes los supuestos en que este plazo no se cumple. Ello se debe, en unas ocasiones, al volumen de procesos selectivos que se gestionan, en otras a la acumulación de diferentes ofertas de empleo público en convocatorias únicas y en otras por el volumen de aspirantes que se presentan o por los escasos medios que se proporcionan a los tribunales o comisiones calificadoras.

Respecto a la transparencia de los procesos selectivos, los órganos de selección gozan de un elevado grado de discrecionalidad para valorar los conocimientos y aptitudes de los aspirantes. Esta discrecionalidad, en principio, no es susceptible de revisión por parte del Defensor del Pueblo, salvo que concurran irregularidades que den lugar a la conculcación de las bases de la convocatoria o a conductas contrarias a derecho que resulten arbitrarias o produzcan indefensión. Con relativa frecuencia se observan en las bases de las convocatorias aspectos que, a juicio de esta Institución, podrían mejorarse, de modo que resulte garantizado y pueda constatarse que el proceso de selección ha respetado los principios de igualdad, mérito y capacidad en el acceso al empleo público.

Con carácter general, se constata en las bases de la convocatoria de estos procesos selectivos la ausencia de cautelas tendentes a garantizar la objetividad del tribunal de selección en la valoración de la entrevista, tales como su celebración pública o su constancia en acta. La necesaria agilidad de los procesos de selección de personal temporal, requerida en muchos casos para atender necesidades de personal con carácter de urgencia, unida a la temporalidad de la relación de servicio, hace razonable que en estos supuestos se module

el grado de exigencia para entender cumplidos los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

Otros problemas que merman la transparencia que debe presidir el desarrollo de los procesos selectivos provienen de prácticas relacionadas con la discrecionalidad técnica de los tribunales o comisiones de selección o de la redacción a veces confusa e imprecisa de las bases de las convocatorias. Así, son frecuentes los casos en que no se publican los criterios seguidos para la corrección de los ejercicios, no se hace entrega a los opositores de una copia de las preguntas formuladas o de las respuestas consideradas como correctas o bien no se les permite acceder a los exámenes que han realizado o se incluyen requisitos cuyo alcance es difícil de precisar y méritos cuya valoración futura es incierta.

Una vez convocadas las pruebas selectivas, es exigible que las mismas se desarrollen y resuelvan en plazos razonables. Es significativo el caso de la paralización de un proceso para el acceso a la condición de personal estatutario fijo en plazas de Facultativo Especialista del Área de Oncología Radioterápica del Servicio de Salud de la Comunidad de Madrid, convocado desde diciembre de 2009. La información recibida sobre las causas de la paralización alude a diversas circunstancias de incidencia indirecta ocurridas en el Servicio de Salud de la Comunidad de Madrid. La Institución quedó a la espera de la decisión que finalmente se tomase para concluir el proceso selectivo, sin que hasta la fecha se haya recibido nueva información sobre el particular. Se han cursado tres requerimientos que han quedado sin respuesta, en una conducta que podría ser considerada por el Defensor del Pueblo como hostil y entorpecedora de sus funciones.

En cuanto a requisitos de acceso, esta Institución ha realizado numerosas actuaciones ante el Ministerio del Interior relativas a los criterios para la modificación del límite de edad máxima para el ingreso a la escala de cabos y guardias del Cuerpo de la Guardia Civil con el fin de que se posibilitara el acceso de un importante número de aspirantes que cuentan con un perfil adecuado. En 2014 se ha elevado el límite de edad hasta los 40 años. Con la finalidad de recoger esta misma reivindicación por parte de los aspirantes a distintos cuerpos de la Policía Local, esta Institución se ha interesado por conocer criterios de las comunidades autónomas.

Retribuciones de los empleados públicos

En relación con la supresión de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012, se formuló una recomendación a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas a fin de que se restringiera su aplicación a la cuantía no devengada de la paga extraordinaria a partir de la fecha de publicación de la norma que la suprimía. Entendía esta institución que tal interpretación evitaba el riesgo de que la norma fuera declarada inconstitucional por afectar a derechos consolidados, aportando una sólida argumentación al respecto pese a lo cual la recomendación fue rechazada. Numerosos pronunciamientos jurisdiccionales han reconocido, con argumentos similares a los empleados por el Defensor del Pueblo en su recomendación, el derecho de los recurrentes a percibir la parte devengada de la paga extraordinaria a la que se ha hecho referencia.

A pesar de que formalmente la Administración pública no ha aceptado el criterio de esta Institución, ha incluido en la disposición adicional décima segunda de la Ley 36/2014, de 26 de diciembre, de Presupuestos General del Estado para 2015 la recuperación de la paga extraordinaria suprimida en 2012.

También sigue generado un importante número de quejas la aplicación del descuento en nómina de los empleados públicos por ausencia al trabajo por enfermedad o accidente que no da lugar a una incapacidad temporal. Se han generado numerosas disfunciones, no solo en las comunidades autónomas, municipios y Administración General del Estado, sino también entre los distintos departamentos de cada una de estas administraciones, que interpretan de manera distinta las contingencias que no dan lugar al descuento en nómina.

Sería importante unificar los criterios a seguir ante estas situaciones. La enfermedad común es en muchos casos inhabilitante para el trabajo habitual, de manera que cuando tal circunstancia está debidamente acreditada, no debiera dar lugar a descuentos en la nómina de quien la padece. Combatir el absentismo laboral exige una mayor labor de seguimiento e inspección de las bajas laborales y no presuponer que quien alega una enfermedad común para no asistir al trabajo es potencialmente un absentista.

Asimismo, el Defensor del Pueblo es consciente de las dificultades financieras que tienen las administraciones públicas para hacer frente al

pago de las cantidades que, por distintas partidas, adeudan en el marco. Empleados públicos de administraciones locales han expuesto las demoras con las que se les abonan las nóminas, por lo que desde esta Institución se ha sugerido a las citadas administraciones que se proceda al abono, con la mayor brevedad posible.

Las relaciones de puestos de trabajo, su falta de elaboración y aprobación, son una constante de las quejas planteadas en el ámbito de la Administración local, ya que determinan, entre otros aspectos, las retribuciones complementarias, provocando notables diferencias en las cuantías de las nóminas del personal municipal. Ante la inexistencia de la correspondiente Relación de Puestos de Trabajo, se ha recomendado a numerosos Ayuntamientos, que se acometan los trabajos precisos para su elaboración a efectos de garantizar el principio de seguridad jurídica que debe regir las relaciones entre la Administración pública y el personal a su servicio.

En el actual contexto económico el personal al servicio del sector público se ha visto afectado por los recortes tanto laborales como económicos derivados de las limitaciones que las sucesivas leyes de presupuestos han ido imponiendo.

Este marco de restricción presupuestaria afecta al presupuesto de gastos de la Administración penitenciaria, lo que ha imposibilitado la contratación del servicio de transporte de personal en los centros penitenciarios de Las Palmas II y Murcia II. Se recomendó a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que se arbitrarán los mecanismos presupuestarios precisos para facilitar este servicio en los citados centros.

También se han realizado actuaciones para que a los miembros de las Fuerzas Armadas y de la Guardia Civil se les dé la posibilidad de reducir su complemento específico a petición propia, para así poder realizar actividad privada. La Administración ha informado recientemente que se está valorando solucionar esta situación.

El complemento de zona conflictiva, de naturaleza objetiva, está dirigido a retribuir el aumento del riesgo que supone desempeñar las funciones propias de la Guardia Civil en las zonas del País Vasco y Navarra, riesgo que alcanza no solo a quienes tienen en dicho territorio su destino permanente, sino también al personal que, aun destinado fuera de las zonas

conflictivas, presta determinados servicios en ellas. Quienes tienen allí el destino permanente pero pasan los primeros días del mes fuera no perciben el abono del complemento de zona conflictiva en la mensualidad correspondiente. Esta institución considera que la Administración ha de reparar esta interpretación de carácter restrictivo que perjudica al personal de la Guardia Civil.

Condiciones laborales de los empleados públicos

Cobran especial relevancia las quejas relativas a los permisos vinculados a la conciliación familiar y laboral y, de un modo particular, en lo que al disfrute del permiso de maternidad se refiere. El Estatuto Básico del Empleado Público solo contempla la posibilidad de cesión al padre en el supuesto de que “ambos progenitores trabajen”, en cuyo caso “la madre, al iniciarse el período de descanso por maternidad, podrá optar por que el otro progenitor disfrute de una parte determinada e ininterrumpida del período de descanso posterior al parto, bien de forma simultánea o sucesiva con el de la madre”

Denegar el permiso por parto al padre que trabaja por cuenta ajena (una vez transcurridas las seis primeras semanas posteriores al parto, de disfrute obligatorio para la madre) porque la madre no trabaja supone que las madres vean limitadas sus expectativas laborales y profesionales y, por tanto, colocarlas en una situación que podría calificarse de desventaja o desigualdad en la protección laboral.

Se ha planteado ante la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas que se reconozca la posibilidad de cesión voluntaria de parte de este permiso, en caso de que la madre no trabaje o al menos pretenda hacerlo mediante la denominada “búsqueda activa de empleo”, la cual podría acreditarse mediante la inscripción como demandante de empleo en el Servicio Público de Empleo, la realización de cursos de formación para el empleo, etc. o realizar cualquier actividad destinada a la promoción profesional. Esta cesión favorecería la integración laboral de la madre.

La Secretaría de Estado ha aceptado la recomendación formulada para plantear en el seno de la Comisión Superior de Personal o en el foro que se estime más adecuado, que sea analizada esta posibilidad.

A pesar de la clara orientación de las normas internacionales y nacionales y de la jurisprudencia europea y del Tribunal Constitucional sobre discriminación directa por razón de sexo y trato desfavorable a las mujeres relacionado con el embarazo o la maternidad, todavía no puede considerarse alcanzada la igualdad de trato entre hombres y mujeres en el empleo.

En el empleo público, la Administración debe ser rigurosa para promover acciones positivas para la igualdad de trato y evitar que el embarazo y la maternidad ocasionen un trato menos favorable a la mujer. No obstante, también en el ámbito de lo público se producen situaciones que no parecen respetar este principio.

La falta de adaptación de la normativa que se aplica a los funcionarios públicos, sobre disfrute de vacaciones y casos de incapacidad temporal, al personal de las Fuerzas Armadas supuso el inicio de actuaciones de oficio. El Defensor del Pueblo manifestó ante la Administración militar la necesidad de revisar y modificar la normativa actualmente vigente para adaptarla a las nuevas circunstancias.

Permiso para el cuidado de hijo menor afectado por enfermedad grave

Desde años anteriores se realizaban actuaciones ante la Dirección General para la Función Pública para modificar el criterio para la concesión del permiso. Si el menor afectado por una enfermedad grave, lo era por cáncer, no se requería más que la acreditación de dicha circunstancia mediante informe del Servicio público de Salud u órgano administrativo sanitario de la comunidad autónoma correspondiente, otorgándose el permiso tanto para el período de hospitalización como para el tratamiento continuado en el domicilio, posterior al ingreso hospitalario. En cambio, si la enfermedad grave padecida no era cáncer, el permiso únicamente se concedía para el período de ingreso hospitalario de larga duración, pero no para el período de atención domiciliaria posterior aunque persistiesen esas necesidades de cuidados.

Se trata de una interpretación que conduce a resultados evidentemente injustos, lo que dio lugar a la formulación de una recomendación a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas en el sentido de admitir que los empleados públicos quedasen

equiparados con el resto de trabajadores en aplicación de los principios de igualdad, justicia y equidad que impiden diferencias de trato difícilmente justificables entre unos colectivos de empleados públicos y otros. Dicha recomendación fue acompañada de otra para que se concretaran los supuestos en los que la atención en domicilio deba ser considerada como continuación del ingreso hospitalario.

La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas indicaba en su respuesta que, atendiendo a las recomendaciones efectuadas por esta Institución, y dado que se trataba de una norma de carácter básico que podía ser desarrollada por las comunidades autónomas, se iba a proceder a elevar el asunto ante la Comisión de Coordinación del Empleo Público, así como ante la Comisión Superior de Personal.

Pese a que las recomendaciones han sido aceptadas, aún no se ha llevado a cabo el desarrollo reglamentario pendiente, necesario para evitar los problemas que todavía se plantean sobre este tema y que han seguido dando lugar a quejas.

Pensiones y prestaciones

Mientras que, en ámbitos de la Administración General del Estado, se reconoce y concede a los empleados públicos en situación de suspensión firme de funciones el acceso a la jubilación voluntaria anticipada, no ocurre lo mismo con los funcionarios penitenciarios. Al considerar que se podría estar generando una situación de desigualdad, el Defensor del Pueblo ha recomendado a la Administración penitenciaria la conveniencia de modificar el actual criterio restrictivo para adaptarse al criterio amplio y favorable que promueve la Dirección General de la Función Pública. La recomendación está pendiente de respuesta.

En cuanto al servicio militar, se han iniciado actuaciones por la paralización de la aplicación de la disposición que establecía un sistema de compensación a la Seguridad Social para que ésta reconociera a favor de las personas interesadas, un periodo de asimilación del tiempo de servicio militar obligatorio o de prestación social sustitutoria, que compensara la interrupción de las carreras de cotización ocasionada por tales circunstancias.

El Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha informado de que este aplazamiento se halla

justificado por la dificultad que conlleva la aplicación de la medida acordada, ya que requiere de numerosos estudios en los que se debe valorar tanto la implicación económica de la misma como la articulación del sistema de compensación con la Seguridad Social. Se han finalizado las actuaciones iniciadas sin perjuicio de que, transcurrido un tiempo prudencial, sean retomadas.

Siguen siendo frecuentes las quejas contra las decisiones de las mutualidades de funcionarios que prestan asistencia sanitaria a través de medios concertados. Cuando se utilizan medios no concertados en situaciones de urgencia, habitualmente la entidad niega el reintegro de gastos por considerar que los supuestos en los que se han utilizado estos medios no eran de urgencia vital, ni se había producido denegación injustificada de asistencia.

Dado que el carácter de la emergencia es difícilmente discernible por quien la padece o quienes la presencian, debe reiterarse lo ya expresado en el informe anual del año 2013 sobre la conveniencia de suscribir convenios con los responsables autonómicos del teléfono único de emergencias 112 para que la llamadas realizadas a dicho número sean desviadas a los centros de atención de emergencias de las entidades concertadas y así evitar en lo posible la derivación automática de estas emergencias a medios ajenos.

También son frecuentes las quejas en las que la falta de información precisa ocasiona trastornos al mutualista.

Prevención de riesgos: acoso laboral

Durante el año 2014 se han recibido los datos que se habían solicitado a las comunidades autónomas y a la Administración General del Estado sobre los mecanismos y protocolos establecidos para prevenir y detectar situaciones de acoso laboral del personal al servicio del sector público, en respuesta a la actuación iniciada de oficio a finales de 2013. La información remitida permite contrastar el diferente grado de atención que se presta a este problema por las distintas administraciones consultadas.

Hay comunidades autónomas -como Cantabria, Galicia y Ceuta- que no disponen de protocolos de actuación ni reseñan planes de prevención

y tampoco aportan datos sobre la incidencia de supuestos de acoso laboral. Las comunidades de Madrid, Canarias, Castilla y León y Andalucía manifiestan tener en marcha los trabajos oportunos para aprobar en fechas próximas protocolos de actuación frente al acoso laboral.

La Comunidad Autónoma del País Vasco dispone de protocolos de actuación diferenciados para los ámbitos de Administración General y sus organismos autónomos, para el personal docente, para el personal auxiliar de Justicia y para la Ertzainza. No se aportan datos de incidencia, ni mención a políticas preventivas ni formativas.

La Ciudad Autónoma de Melilla, dispone de protocolo frente al acoso, Castilla La Mancha dispone de un procedimiento específico para tratar las denuncias, Navarra tiene protocolo vigente y Cataluña también dispone de protocolo de acoso.

Otras comunidades autónomas disponen de protocolos específicos de actuación y realizan actividades preventivas, como es el caso de Baleares, La Rioja, y Aragón. Asturias, Extremadura y Murcia son las comunidades autónomas que remiten información más exhaustiva que parece revelar una mayor sensibilidad hacia el problema.

A finales de 2014, la Generalitat Valenciana remitió la información que se le había solicitado. Explicaba en su escrito que en la Administración valenciana existen protocolos de actuación relativos a las situaciones de acoso moral en el trabajo y de acoso sexual o por razón de sexo.

Resta dar cuenta de lo que informa la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas sobre el acoso laboral en el ámbito de la Administración General del Estado. Tras describir los pasos previos a la aprobación del protocolo vigente, de 2011, da cuenta del seguimiento efectuado para conocer el estado de situación, actualización y posible mejora de dicho instrumento.

La Secretaría de Estado de Administraciones Públicas concluye, que el grueso de las denuncias que se presentan por acoso laboral en la Administración General del Estado no reúnen las condiciones para ser calificadas como tal, según los criterios comúnmente admitidos y recogidos en el protocolo. Lo que no impide que se trate de conflictos interpersonales u otras conductas que igualmente

hay que prevenir y, en su caso, sancionar, pero no con la calificación de acoso laboral.

También en el año 2014 se ha actuado de oficio ante el Ministerio de Defensa y el Ministerio del Interior a efectos de conocer la incidencia real y los actuales datos de las situaciones de acoso laboral y sexual producidas cuando esté implicado personal de las Fuerzas Armadas, del Cuerpo de la Guardia Civil o del Cuerpo Nacional de Policía. De la información trasladada por dichos departamentos ministeriales se desprende que, en los respectivos ámbitos, están perfectamente definidas las políticas básicas para prevenir, detectar y erradicar el acoso en los lugares de trabajo. Además, establecen un elenco de medidas organizativas y preventivas con la finalidad de evitar situaciones que pueden propiciar la aparición de estos conflictos, así como protocolos de actuación para erradicar las conductas de acoso.

Conclusiones y propuestas

Las encuestas y estudios sobre acoso laboral a nivel europeo arrojan unos resultados francamente preocupantes. Sin embargo, los datos aportados por las administraciones públicas españolas apuntan a que los supuestos de acoso laboral, denunciados o detectados, tiene una incidencia mucho menor que la que señalan las encuestas y trabajos de campo que abordan este problema, lo que revela el carácter oculto y el escaso conocimiento de los medios y formas de abordar este problema.

Ello conduce a la formulación de las siguientes propuestas: Primero, incrementar el rigor de encuestas y trabajos de campo para obtener resultados fiables. Segundo, mejorar la información y la formación de los empleados públicos, para que conozcan los recursos y mecanismos de los que disponen, para que sepan identificar las situaciones de acoso y para que se conciencien de su deber de denunciarlas, tanto si son víctimas como si son testigos. Tercero, mejorar la capacidad de detección de estos casos por los servicios competentes. Y cuarto, mejorar los protocolos de actuación para dotarlos de agilidad y contundencia de manera que se genere un clima de confianza entre sus destinatarios.

Estas medidas podrían acompañarse de otras en el ámbito normativo dirigidas a clarificar las conductas

y actitudes constitutivas de acoso, a su tipificación y a la toma en consideración de sus consecuencias para quienes las padecen.

De acuerdo con ello, se recomendó, en primer lugar, que el acoso laboral se tipifique autónoma y específicamente como infracción laboral en el texto refundido de la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden Social (Real Decreto Legislativo 5/2000, de 4 de agosto). En segundo lugar, que se estudie

la posibilidad de incluir entre las enfermedades profesionales los padecimientos derivados del acoso laboral, de acuerdo con los criterios de la Unión Europea y de la OIT. Y, en tercer lugar, que se defina normativamente el acoso laboral reuniendo en una definición las distintas modalidades de acoso que aparecen hoy descritas en distintos textos normativos, lo que exigiría la adecuación de los protocolos de las Administraciones públicas, y del propio Estatuto de Empleado Público.

Sanidad y Política Social

La incorporación de los nuevos medicamentos al SNS y la atención a personas en riesgo de exclusión social, temas destacados en 2014

La actividad institucional respecto del derecho a la salud destaca en tres ámbitos: la atención especializada, la atención primaria y la prestación farmacológica. La seguridad de los pacientes, la declaración del derecho a la asistencia sanitaria con cargo a fondos públicos y los derechos de pacientes y usuarios también presentan porcentajes significativos de actuaciones.

En 2014 se iniciaron los trabajos de preparación y coordinación de un estudio, desarrollado con todos los Defensores del Pueblo autonómicos, titulado ***Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes***. En él se establece un marco de reflexión sobre los problemas comunes a estos servicios, desde la perspectiva de los pacientes y la efectividad de sus derechos. Este estudio conjunto fue aprobado y publicado en enero de 2015, por lo que en el próximo informe se dará cuenta de su contenido y de las Recomendaciones derivadas.

ASISTENCIA SANITARIA EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD

Inmigrantes sin autorización de residencia en España

Algunas quejas ponen de manifiesto que la atención a los inmigrantes en situación irregular se limita a episodios agudos de enfermedades graves y se dispensa exclusivamente en servicios de urgencias, sin la debida continuidad asistencial en atención primaria y atención especializada. Tras la interrupción de los tratamientos, frecuentemente surgen nuevos episodios que obligan a acudir otra vez a urgencias. Estos problemas dieron lugar a la formulación de dos Sugerencias al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), a fin de garantizar la efectividad del derecho al control y seguimiento de los procesos.

En ocasiones, cuando los inmigrantes en situación irregular demandan atención urgente en centros de salud y en hospitales, se procede a la formalización previa de un compromiso de pago o a la emisión de una factura por la atención prestada, salvo que acrediten su situación de irregularidad, circunstancia negativa cuya acreditación plantea grandes dificultades en la práctica. Las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo en estos casos han anulado los compromisos de pago y las facturas, pero debería modificarse el procedimiento descrito para no condicionar la eficacia práctica del derecho a la asistencia sanitaria de urgencias.

La autorización de residencia por razones humanitarias se extiende a extranjeros que han acreditado sufrir una enfermedad sobrevenida de carácter grave que requiere asistencia sanitaria especializada, no accesible en su país de origen,

que en caso de ser interrumpida o de no recibirla supondría un grave riesgo para la salud o la vida. El Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) deniega las solicitudes de los interesados para el reconocimiento de su condición de asegurado en el Sistema Nacional de Salud (SNS), argumentando que “al caducar la autorización de residencia por circunstancias excepcionales, la Oficina de Extranjería solicita la cobertura de un seguro médico para el reconocimiento de la residencia no lucrativa”.

Se dirigió a dicho organismo una Recomendación, para que cese en la práctica de denegar la asistencia en estos casos. En su contestación, en fase de evaluación, el INSS se inclina por que sean las autoridades de Extranjería las que arbitren los mecanismos necesarios para que se prorrogue la autorización de residencia por este motivo sin modificar su naturaleza.

Familiares extracomunitarios de ciudadanos españoles

Para reconocer la condición de beneficiario en el Sistema Nacional de Salud a cónyuges extracomunitarios de ciudadanos españoles residentes en España, el INSS requiere estar en posesión de la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea. Se efectuó una Recomendación para eliminar este requisito cuando el matrimonio está inscrito en el Registro Civil español, que ha sido rechazada. Después se ha elevado el asunto al Ministerio de Empleo y Seguridad Social, mediante una Recomendación, que en esencia reproduce los argumentos de la dirigida al INSS. La contestación del Ministerio está en fase de evaluación.

Autonomía del paciente, información y documentación sanitaria

Se inició una actuación de oficio, todavía en trámite, para elaborar un protocolo que defina las pautas de actuación para la formación de especialistas en ciencias de la salud sin menoscabar los derechos de los pacientes a la confidencialidad de sus datos e historia clínica. Asumiendo el criterio del Defensor del Pueblo, el Ministerio de Sanidad ha propuesto “establecer un protocolo común para todas las instituciones sanitarias en las que se desarrolle formación especializada de grado y especializada”.

Por otra parte, la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León rechazó la Recomendación formulada para la expedición de tarjetas sanitarias individuales (TSI) de hijos menores no emancipados, cuyos padres están separados o divorciados y ostentan ambos la patria potestad.

Ordenación de prestaciones

Las diferencias entre las carteras de servicios de las Comunidades Autónomas y su incidencia en la equidad en el acceso a las prestaciones en el conjunto del Sistema Nacional de Salud han generado numerosas quejas.

Asumiendo el planteamiento del Defensor del Pueblo, sobre aplicación de nuevos conocimientos en biología molecular que permiten terapias más efectivas y menos agresivas en determinados estadios de cáncer de mama, el Ministerio de Sanidad ha encargado un informe sobre las pruebas genómicas, con el fin de disponer de evidencias científicas con relación a su eficacia, utilidad y seguridad. Por otra parte, Recomendaciones y Sugerencias sobre reproducción asistida han sido aceptadas y otras están pendientes de contestación al cierre del presente informe.

Prosiguen las actuaciones respecto a la práctica inexistencia de unidades específicas de rehabilitación en el Servicio Madrileño de Salud para la atención a menores con daño cerebral sobrevenido. Tratamientos establecidos por especialistas médicos de este Servicio, y que deberían de ser financiados por la sanidad pública, se prestan en centros privados, financiando el coste los propios pacientes o sus familiares. En algunos casos, tras la intervención de esta Institución, se han reintegrado los gastos ocasionados por la atención en centros privados.

Listas de espera

Sucesivos barómetros sanitarios del Centro de Investigaciones Sociológicas, muestran que la percepción de la población acerca de si las Administraciones sanitarias llevan a cabo acciones para mejorar las listas de espera es cada vez más negativa. Similar conclusión se desprende de las quejas presentadas ante el Defensor del Pueblo sobre este aspecto, lo que ha motivado que se hayan

dirigido a diferentes administraciones sanitarias. Recomendaciones para reducir las amplias demoras constatadas, junto a Sugerencias para notificar a los pacientes la fecha o el periodo de tiempo en el que se llevará a cabo el procedimiento programado. La mayoría de estas resoluciones han sido aceptadas.

Las actuaciones realizadas por las demoras más significativas en las listas de espera quirúrgicas aparecen detalladas en el Informe, así como las referentes a amplios periodos de demora en consultas externas y en pruebas diagnósticas.

Actuaciones en el ámbito de la atención primaria

Las quejas se concentran, un año más, en la libre elección de profesionales sanitarios, la supresión o reducción de horarios en los denominados Puntos de Atención Continuada, los problemas en el acceso a la atención sanitaria, las inadecuaciones estructurales en centros de salud o la supresión de plazas y la reducción de horarios en los mismos.

Se han formulado Recomendaciones al Servicio de Salud de Castilla-La Mancha y al Departamento de Salud de la Generalidad de Cataluña, para que faciliten a los estudiantes desplazados un documento acreditativo del derecho a la atención sanitaria pública, cuya vigencia se extienda, al menos, hasta la finalización del plazo de la matrícula del curso correspondiente, evitando así la actual obligación de empadronarse.

Las quejas por reducción del horario nocturno en Puntos de Atención Continuada (PAC) y por cambios en la dotación de personal, en la estructura y la cartera de servicios de centros sanitarios motivaron actuaciones. En estos supuestos, las respectivas Administraciones sanitarias adoptaron medidas que permitieron la resolución de las situaciones planteadas.

Actuaciones en el ámbito de la atención especializada

Destacan las quejas relacionadas con la movilidad de pacientes en el Sistema Nacional de Salud, la organización de los servicios, su estructura y funcionamiento y la libre elección de médico especialista. También se han tramitado quejas por

problemas en la derivación de pacientes a centros nacionales de referencia en determinados procesos.

En cuanto a los servicios de urgencias hospitalarias, hubo episodios de saturación en el Complejo Hospitalario de Toledo y el Hospital Severo Ochoa de Leganés (Madrid). En ambos casos, las Administraciones sanitarias han implantado medidas para disminuir en lo posible la frecuentación, y para adecuar la capacidad de los servicios ante picos transitorios de la demanda.

Debe mencionarse la aceptación y puesta en práctica de una Recomendación, y una Sugerencia, dirigidas al Servicio Madrileño de Salud para suprimir la emisión de facturas a personas aseguradas o beneficiarias del Sistema Nacional de Salud a consecuencia de atenciones sanitarias derivadas de accidentes de tráfico.

Seguridad de los pacientes

Persiste, en cierta medida, una actitud laxa por parte de las Administraciones sanitarias en la resolución de incidencias y en la implantación de medidas preventivas en relación a la seguridad de los pacientes u otros aspectos conexos a la práctica profesional.

Fueron aceptadas las sugerencias formuladas para realizar investigaciones sobre la práctica profesional, comunicando a los interesados las conclusiones y, en caso de acreditarse errores o mala praxis, que se proceda a la apertura de un expediente de responsabilidad patrimonial. Es importante la existencia de estrategias de seguridad en áreas prioritarias, como es la identificación inequívoca de pacientes y de procesos para evitar errores.

Salud pública

Destacan las quejas referidas a la aplicación del calendario oficial de vacunación infantil acordado en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, que excluía algunas vacunas incluidas en años anteriores. La Institución, que ya había realizado actuaciones al respecto en 2013, se dirigió de nuevo al ministerio ante la continuación de las quejas y la constatación de que muchos padres, estaban adquiriendo la vacuna de la varicela en lugares en que se permite el libre

acceso (Comunidad Foral de Navarra y países extranjeros). También se solicitó información sobre el seguimiento del calendario común de vacunación infantil en las distintas Comunidades Autónomas y sobre las últimas revisiones científicas referidas a la vacuna de la varicela y otras no incluidas, como la del neumococo, el rotavirus o la meningitis B.

La repatriación de dos ciudadanos españoles afectados por el virus Ébola y el contagio de una profesional que les atendió dio lugar a una situación de alarma epidemiológica. La Institución ha iniciado una actuación con motivo del dossier presentado por el Consejo General de Enfermería de España, en el que se detallaban deficiencias de seguridad para los trabajadores sanitarios y un inadecuado seguimiento de los protocolos por parte de las administraciones competentes. Varios aspectos relacionados con las reacciones de estas administraciones (central y autonómica) ante el caso de contagio han sido planteados por los afectados ante los órganos jurisdiccionales correspondientes, que habrán de pronunciarse sobre la eventual existencia de responsabilidades.

Las actuaciones de esta institución, en clave de futuro, se han dirigido al Ministerio de Sanidad y a la Consejería competente de la Comunidad de Madrid para recabar información sobre los recursos de vigilancia epidemiológica existentes; los mecanismos de coordinación e información pública previstos para articular la respuesta a una alerta de estas características, de gran impacto social, y las previsiones de actualización de los protocolos de seguridad existentes.

Salud mental

Familiares de personas con enfermedad mental, o los propios enfermos, se dirigen a la institución para expresar su preocupación y angustia ante la imposibilidad de obtener la ayuda que necesitan y lo que aprecian como una insuficiente oferta de recursos de atención sociosanitaria. Otras quejas refieren incidencias o desacuerdo con las medidas de ingreso hospitalario, adoptadas con carácter urgente ante un cuadro de alteración psíquica aguda. De las propias quejas se deduce que los centros sanitarios tramitan sistemáticamente el procedimiento de autorización judicial previsto por la Ley, con antelación a la medida de ingreso cuando esto es posible.

La situación planteada en estas quejas suele ir acompañada bien de la petición de los familiares para que se proceda a la incapacitación legal del paciente, bien de la expresión de desacuerdo de éste con dicho procedimiento o con la decisión ya adoptada sobre su capacidad. Las decisiones de limitación de la capacidad jurídica solo las puede adoptar el juez, de forma que no pueden ser objeto de una directa supervisión por parte del Defensor del Pueblo, más allá de las eventuales disfunciones que pudieran surgir en el correspondiente procedimiento judicial.

Con motivo de la queja presentada por una entidad social de defensa de los derechos de los desempleados, se inició una actuación con el objetivo de conocer las medidas previstas para el establecimiento de una estrategia global y multisectorial de prevención del suicidio, en la que se implique al sector sanitario y otros organismos (servicios sociales, educación, empleo), de acuerdo con las pautas señaladas por la Organización Mundial de la Salud. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha dado cuenta de la actividad desarrollada por un grupo de trabajo específico sobre prevención del suicidio, cuyos resultados serán incorporados a la próxima revisión de la Estrategia en Salud Mental del Sistema Nacional de Salud.

Prestación farmacéutica y medicamentos: copago farmacéutico y financiación de medicamentos

Quejas de ciudadanos manifiestan disconformidad con el tipo de aportación que se les asigna en la compra de medicamentos. Principalmente por el no reconocimiento del derecho a la exención del copago en determinados supuestos (falta de recursos económicos y de ayudas sociales, o discapacidad) y por la insuficiente progresividad del modelo vigente, así como por la falta de contestación a las solicitudes y reclamaciones que se presentan.

Se dirigieron Recomendaciones al Ministerio de Empleo y Seguridad Social y al Ministerio de Sanidad. Éste considera en su respuesta que el marco normativo actual es suficiente. Por su parte, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, tras declararse no competente en materia de copago, reconoce la conveniencia de firmar un acuerdo o convenio interadministrativo de encomienda

de gestión con las administraciones sanitarias como medio para dar solución a la laguna legal constatada.

También se han recibido quejas de ciudadanos españoles de edad avanzada cuya única prestación, normalmente de baja cuantía, es abonada por una entidad de seguridad social extranjera. Al no poder ser equiparados con los pensionistas de la Seguridad Social española y no gozar de aseguramiento sanitario público por un tercer país, estas personas deben abonar el porcentaje general del 40% de los medicamentos que precisan, lo que les genera un perjuicio adicional que debiera poder ser compensado por la administración responsable de su atención sanitaria.

La aparición de nuevos medicamentos para el tratamiento de enfermedades graves o raras genera muchas expectativas en los pacientes cuyos tratamientos previos no resultan eficaces, principalmente en los casos con pronósticos más graves o mortales. El lapso de tiempo que transcurre desde las fases de ensayo y la efectiva comercialización e incorporación a la cartera farmacéutica del Sistema Nacional de Salud puede ser muy largo. La denegación de autorización para el uso especial de medicamentos en investigación, y la tardanza en las decisiones de financiación y fijación de precio previas a la comercialización de los mismos en España, suscitan quejas.

También se cuestiona la no indicación clínica del nuevo medicamento ya comercializado por parte de los profesionales médicos, o la no aprobación de esa indicación terapéutica por parte del comité clínico de evaluación del centro sanitario o el servicio de salud correspondiente, cuestiones de naturaleza técnico-científica cuya revisión no corresponden en principio al Defensor del Pueblo, salvo ante eventuales casos de discriminación o arbitrariedad. Se inició de oficio una actuación para conocer si existían retrasos en la incorporación de medicamentos innovadores y desigualdad en los distintos territorios autonómicos, en cuanto al acceso a estos medicamentos. Igualmente, de oficio, se inició una actuación, que continúa en trámite, sobre dificultades en el acceso a fármacos de última generación para la hepatitis C. Se ha solicitado información sobre el régimen especial de financiación de los nuevos fármacos, la coordinación con los servicios de salud para una adecuada adherencia de todos ellos al posicionamiento clínico aprobado y la creación de

un registro de pacientes afectados y susceptibles de recibir estos tratamientos en el plazo de tiempo más breve posible.

Otras prestaciones sanitarias

Han sido objeto de tramitación algunas quejas por los retrasos en el abono de los reembolsos de gastos en productos ortoprotésicos, la supresión de ayudas para quienes reciben terapia respiratoria en su domicilio, las disfunciones que perjudican a los pacientes que deben acudir asiduamente a los centros hospitalarios o especializados para seguir tratamientos como hemodiálisis o sesiones de rehabilitación, y la disminución, en alguna Comunidad Autónoma, del importe de las ayudas para desplazamiento cuando los pacientes han de acudir a otra provincia para recibir el tratamiento especializado que necesitan.

POLÍTICA SOCIAL

CONSIDERACIONES GENERALES

Las materias agrupadas en el capítulo de política social suscitan gran cantidad de quejas. El 65,47 por ciento alude a situaciones de necesidad y lucha contra la exclusión, específicamente a las rentas mínimas. La dependencia supone el 12 por ciento de las quejas, menores y familia, el 9 por ciento, y personas mayores, el 5,71% de las quejas de política social. A las quejas ciudadanas se unen las 33 actuaciones de oficio abiertas en el año 2014.

Menores

Actuaciones sobre el marco legislativo de protección de menores

En el mes de mayo de 2014 la Institución hizo público un estudio, titulado *La escucha y el interés superior del menor*. Revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia, sobre cuyo contenido y Recomendaciones se da cuenta en el informe anual. La intención del Defensor del Pueblo, al abordar la preparación de este trabajo, fue la de contraponer la Convención de Derechos del Niño y las Observaciones Generales que ha ido

publicando el Comité de Derechos del Niño con la legislación y con la práctica judicial española, al objeto de propiciar un cambio de mentalidad que mejore la atención sobre las opiniones de los niños, revise el método con que se determina su superior interés y propicie un cambio en el estatuto procesal de los propios menores como sujetos de los procesos en los que se ventilan sus intereses y no como meros objetos de los mismos.

Al tiempo de la presentación de este estudio la institución atendió la invitación formulada por la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para emitir sus consideraciones sobre los Anteproyectos de Ley de protección a la infancia y de Ley Orgánica complementaria. Dichas consideraciones se formularon sobre la base del propio estudio y de la doctrina elaborada por esta institución y plasmada en sus Recomendaciones e informes, todo ello sin prejuzgar la evaluación que pueda hacerse por esta institución de las normas una vez promulgadas.

Actuaciones relativas a menores en situación de riesgo o desamparo

El Defensor del Pueblo presta una atención especial a las quejas que afectan a menores en situación de riesgo o desamparo. La mayor parte se plantea por la disconformidad de los padres u otros familiares con la medida adoptada por la Administración, cuando supone la separación del niño de su familia o la limitación del régimen de visitas. Las circunstancias en que se produce la intervención de la Administración son muy variadas y las actuaciones de esta Institución se dirigen a verificar si a lo largo de todo el proceso se han respetado los derechos del menor y de los adultos afectados. Los problemas que afectan a los menores de edad tutelados por entidades públicas y, de forma particular, a aquellos que permanecen en acogimiento residencial, son atendidos desde la doble vertiente de los casos expuestos por los propios afectados o sus familiares y del seguimiento del funcionamiento de los centros.

Respecto al funcionamiento de centros en los que residen menores de edad preocupa, entre otros aspectos, la atención, detección y prevención de posibles conductas autolesivas de los menores. También se han realizado visitas de inspección a centros de protección de menores de forma conjunta

con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP).

Protección de los menores y jóvenes frente a determinados contenidos de los medios de comunicación y difusión audiovisual.

Se han ampliado los ámbitos de actuación sobre los contenidos de páginas Web que hacen apología del suicidio, a otras de contenidos perjudiciales para la salud, como la anorexia y bulimia. Se solicitó información sobre posibles iniciativas de carácter preventivo al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y al Ministerio de Industria, Energía y Turismo. La Administración respondió indicando que tanto el Plan de Acción contra la Explotación Sexual de la Infancia y la Adolescencia 2010-2013, como el II Plan Estratégico Nacional de la Infancia 2013-2016 y el Plan Integral de Apoyo en la Familia contienen líneas estratégicas de actuación, donde están implicados otros ministerios como el de Educación, Deporte, Industria y Turismo e Interior y que estos planes se hallan aún en desarrollo.

Personas con discapacidad

Son numerosas las reclamaciones relacionadas con la valoración, el reconocimiento o con la revisión del grado de discapacidad atribuido años atrás y con demoras en su realización. Se ha puesto de manifiesto la necesidad de adecuación del procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad a la Clasificación Internacional del Funcionamiento, de la Discapacidad y de la Salud.

Respecto al acceso al empleo, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad ha informado de que, para la puesta en práctica de una Recomendación formulada en 2013, prevé encomendar al Observatorio Estatal de Discapacidad, la realización de un estudio sobre las personas con capacidad intelectual límite, que sirva de base y referencia para la adopción de medidas de acción positiva para promover el acceso al empleo de estas personas.

Continúa constatándose la falta de accesibilidad en muchos aspectos de la vida diaria, lo que dificulta que las personas con discapacidad puedan realizar

una vida normal. El CERMI remitió a la Institución un informe con 100 denuncias sobre deficiencias de accesibilidad. Dado el carácter transversal que presentan los problemas de accesibilidad, estas denuncias fueron distribuidas entre la práctica totalidad de las áreas operativas de la Institución para su examen y tramitación individualizada.

Se solicitó información con relación a la normativa general de accesibilidad a los servicios de información y atención al cliente, especialmente de empresas tecnológicas. En cuanto al acceso a los medios de difusión por las personas con discapacidad sensorial, se trata de garantizar su derecho a vivir de forma independiente y a participar plenamente en todos los aspectos de la vida. De ahí que los poderes públicos deban adoptar las medidas pertinentes para lograr la accesibilidad universal a la información y las comunicaciones, incluidos los sistemas y las tecnologías de la información y las comunicaciones, así como los medios de comunicación social, debiendo atenerse a las normas técnicas vigentes en relación con la subtitulación, la emisión en lengua de signos y la audio-descripción.

Continúan actuaciones de oficio sobre la regulación del acompañamiento por perros de asistencia a personas afectadas por discapacidad distinta a la visual, pues en la mayor parte de las Comunidades Autónomas se ha propuesto adoptar medidas normativas en ese sentido y se está a la espera de resultados concretos.

En cuanto a los recursos para personas con discapacidad, la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León ha tenido en consideración las Recomendaciones formuladas y ha aceptado una Sugerencia. En la Comunidad Valenciana, han sido numerosas las quejas por el Decreto que establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales. La Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana que declara nulo el citado Decreto ha sido recurrida por la Generalitat.

Por actuaciones iniciadas con relación al impago de subvenciones y conciertos, la Institución tiene constancia de que, aunque con demoras, las Administraciones van haciendo frente a sus deudas y abonan lo concedido en su momento. Diversas ayudas han sufrido demoras en convocarse, es el

caso de las ayudas para el fomento de la autonomía personal de personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid.

Atención a personas mayores

La Defensora del Pueblo se reunió con los representantes de la Mesa Estatal por los Derechos de la Personas Mayores, que pidieron a la Institución implicación para apoyar la aprobación de una Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Mayores.

Esta institución considera que la aprobación de esta convención puede constituir una oportunidad para mejorar la coherencia global de la respuesta a problemas que, con frecuencia, padecen las personas mayores (pérdida de autonomía, riesgo de infantilización, falta de apoyo adecuado, aislamiento, precarización de sus perspectivas económicas, etc.), todo ello desde un enfoque estricto de derechos humanos.

Las reclamaciones relativas a la atención que los mayores reciben en los centros residenciales presentan una casuística variada y en ocasiones difícil de objetivar. La Administración debe procurar una correcta comunicación con las familias de quienes se encuentran en situaciones vulnerables o de terminalidad en centros de estas características.

Se formuló una Recomendación para que se estableciera una regulación general, que alcance a todas las residencias de mayores, sobre la permanencia de los familiares de los residentes durante los procesos de cuidados paliativos y situaciones terminales. La Recomendación se aceptó y se ha elaborado un protocolo que se trasladará a todas las residencias de mayores de la red pública de Castilla La Mancha para su efectiva aplicación.

El uso excesivo de sujeciones y contenciones físicas, así como la administración de psicotrópicos, como medidas para evitar daños a los propios afectados o al resto de los usuarios es una cuestión que preocupa a esta Institución. La eliminación de las sujeciones no siempre es bien recibida por parte de los familiares, que temen accidentes.

En cuanto a la gestión de plazas y recursos, la actuación de la Administración debe ser

transparente, acorde con los principios de publicidad activa que establece la Ley. Para ello, además de conocer los criterios de prelación en la adjudicación de las plazas, resulta necesario que se conozcan las adjudicaciones realizadas y se pueda comprobar que se han asignado a los que ocupaban lugares preferentes.

Se ha constatado el descontento de los usuarios de diversos servicios por el incremento del coste económico y las aportaciones que les exige la Administración. La incompleta información facilitada por el Ayuntamiento de Madrid a los beneficiarios de los servicios de tele-asistencia y ayuda a domicilio motivó una Recomendación que ha sido aceptada.

La necesidad de acceso a un recurso asistencial puede venir motivada por razones distintas al grado de dependencia que tenga el interesado. Sin embargo, tras la entrada en vigor de la Ley de Dependencia, las expectativas de los usuarios no dependientes son muy limitadas en la mayoría de las Comunidades Autónomas. Un ejemplo paradigmático fue el de un matrimonio de 90 años, con una hija discapacitada. La madre y la hija fueron valoradas con grado II y el marido con grado I. Esto supuso que las dos primeras ingresaran en un centro de día dejando al padre, que carecía de habilidades para su autocuidado, solo en el domicilio.

Situación de dependencia

Entre las quejas presentadas en este ámbito, se repiten las relacionadas con la aplicación por las Comunidades Autónomas de lo previsto en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. El mayor número de quejas tiene su origen en la excesiva demora en la tramitación de procedimientos administrativos de reconocimiento de la situación de dependencia y en el procedimiento de elaboración del Programa Individual de Atención (PIA), superando alguna Comunidad Autónoma en más de dos años el plazo de 6 meses que le impone la normativa.

También es objeto de reiteradas quejas el retraso injustificado en la resolución de las solicitudes de revisión del grado de dependencia por agravamiento y, en su caso, la adecuación del PIA, tras el reconocimiento de un grado de dependencia mayor.

Otra cuestión recurrente es la falta de pago de las prestaciones económicas reconocidas por ausencia de crédito disponible y el reconocimiento del servicio de atención residencial o de centro de día sin asignación de plaza, por no disponer de vacantes la Comunidad Autónoma.

Pese a la normativa estatal dictada a finales de 2013, se mantienen diferencias entre Comunidades Autónomas en cuanto al nivel de protección. Esto, y los problemas de gestión y la escasez de servicios públicos, impide que el reconocimiento de prestaciones, cada vez que se produce un desplazamiento de carácter eventual de una persona dependiente, tenga la necesaria agilidad.

En la práctica solo la Comunidad Autónoma en la que se encuentra empadronada la persona en situación de dependencia es la que asume la atención mientras convive con un familiar residente en la misma, quedando sin protección cuando se traslada a vivir temporalmente al domicilio de otro familiar residente fuera de aquella.

Los ciudadanos también han expresado su malestar por la falta de información con la que se ha procedido a modificar la cuantía de las prestaciones económicas. La falta de crédito suficiente ha supuesto que, aún teniéndose reconocido un derecho, no se haga efectivo el importe de la prestación económica, quedando supeditado el pago a la disponibilidad de fondos, situación en la que prosiguen las actuaciones de esta institución hasta que se produce dicho pago.

Se mantienen importantes demoras en la resolución de los recursos de alzada. Sobre este asunto, la Comunidad de Madrid informó de que la demora de la tramitación de los recursos se debe al incremento de los formulados en los últimos años y a la dotación de personal no proporcionada al volumen de recursos que se recibe.

Familias numerosas

En las quejas relativas a las familias numerosas, los ciudadanos solicitan que se modifique la Ley para ampliar sus beneficios a familias que actualmente no tienen acceso al título, como que se considere familia numerosa a la compuesta por un solo progenitor y dos hijos, al igual que se hace cuando el progenitor es viudo. También se solicita la extensión del título cuando el progenitor padece

discapacidad y tiene dos hijos a cargo. En el supuesto de parejas de hecho, se pide que los dos progenitores sean incluidos en el título. A finales de 2014, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad ha informado de que el Plan integral de apoyo a la familia se encuentra todavía en elaboración.

Personas en situación de pobreza y exclusión social

En 2014 se ha producido un aumento considerable de las quejas relacionadas con las prestaciones denominadas genéricamente rentas mínimas de inserción. Dicho aumento se ha reflejado sobre todo en las quejas procedentes de la Comunidad de Madrid, con demoras en la resolución de más de un año.

El Defensor del Pueblo continúa con la tramitación de las quejas y la solicitud de información sobre diversos aspectos: dotación de personal debidamente formado, las funciones de la Comisión de Coordinación, las relaciones entre diferentes organismos públicos intervinientes, demoras en la comunicación de los datos solicitados a otras administraciones o el orden de valoración de las solicitudes de los expedientes.

La falta de crédito presupuestario es otro de los problemas determinantes de la falta de abono de estas rentas mínimas. Una de las mayores deficiencias es el inadecuado desarrollo normativo de las prestaciones o incluso, la falta del mismo. Otro problema que también se ha detectado es la falta de información suficiente para las personas que perciben una renta mínima y solicitan una pensión no contributiva.

Nutrición infantil

Como continuación de las actuaciones realizadas por el Defensor del Pueblo con relación a la pobreza y la nutrición infantil, en mayo de 2014 se formuló una Recomendación a todas las Comunidades y Ciudades Autónomas para que se adoptaran las iniciativas necesarias para proporcionar o reforzar la alimentación de los niños y niñas en situación de mayor vulnerabilidad durante el periodo estival, utilizando las instalaciones que prestan servicio de comedor escolar en los centros docentes.

Algunas comunidades han mantenido abiertos los comedores escolares, en otros casos se ha establecido un modelo específico a través de escuelas de verano. Sin embargo, la mayoría de las Administraciones se mostraban contrarias a la apertura de los comedores, aludiendo al posible efecto estigmatizante que pudiera tener para los propios menores y sus familias.

El interés de la Institución se centraba en asegurar la existencia de una red de garantía para proporcionar de manera rápida alimentación adecuada durante el periodo estival. Si esto debe hacerse en los comedores habituales o en iniciativas paralelas, la opción más idónea puede variar en función de diversos condicionantes. Incluso es posible que deban establecer varias opciones a un tiempo, como se ha hecho en Aragón, que además de mantener los comedores abiertos ha publicado una convocatoria de ayudas de carácter extraordinario, dirigidas a familias que no puedan acceder al servicio de comedor.

Varias administraciones autonómicas afirman que lo más adecuado es potenciar las rentas mínimas o las ayudas de emergencia. Sin embargo estas medidas están ya implantadas y diversos estudios han alertado de que el problema persiste. Una vía posible de solución sería establecer ayudas económicas específicas para familias con menores a su cargo, de modo que las necesidades de estos niños puedan atenderse en el propio domicilio, así lo ha hecho, por ejemplo, La Rioja; pero esta medida debe acompañarse de una mayor agilidad en el tratamiento de las solicitudes.

Sobre el alegado efecto estigmatizante, no resulta suficiente argumento si no se adoptan otras medidas alternativas (llevar la comida a casa, entregar vales de compra, actuar a través de entidades sociales de gran implantación, etc.), en términos que permitan un acceso real y efectivo a los recursos necesarios.

La Institución ha comprobado que va extendiéndose entre las administraciones una conciencia clara de la importancia de actuar para evitar las consecuencias de la pobreza infantil y, más específicamente, los problemas de nutrición infantil. No obstante, debe aún avanzarse de manera sustancial en dar a este asunto un enfoque de mayor implicación y colaboración interinstitucionales. En tanto las circunstancias económicas no permitan superar los problemas de muchas familias no resulta razonable

que mecanismos que suponen una garantía esencial para muchos menores, como son los comedores y las becas de comedor, se vean interrumpidos durante los periodos vacacionales.

Personas sin hogar

Las cuestiones básicas en este ámbito son que haya una mejor coordinación entre Administraciones, así como la necesidad de disponer de un mapa de recursos para atender a las personas sin hogar, que contemple especialmente los nuevos perfiles de usuarios que la crisis económica está haciendo aflorar.

Uno de los requisitos fundamentales para poder acceder a una ayuda económica es estar empadronado en la localidad correspondiente pero personas sin hogar no han podido empadronarse por falta de domicilio. Respecto de ese asunto, se ha solicitado colaboración a la Federación Española de Municipios y Provincias para que se recuerde a las entidades locales la posibilidad de realizar el empadronamiento en algún centro de la propia Administración.

SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO

Las quejas en el ámbito de las prestaciones suponen casi un 75 por ciento y un segundo grupo, que ronda el 13 por ciento, son por cotización y recaudación. Se abrieron tres actuaciones de oficio en el año 2014, dos en el ámbito de la Seguridad Social internacional y la tercera para dar traslado a la Administración del estudio realizado acerca de la aplicación del factor de sostenibilidad de las pensiones públicas y recomendar que el mismo sustituyera al índice de precios al consumo (IPC) como criterio de actualización de las tasas y precios públicos de mayor relevancia para los pensionistas.

En 2014 se ha registrado un mayor índice de expedientes concluidos por considerar correcta la actuación de la Administración y en caso de error se ha subsanado, de forma total o parcial. Se ha recibido un importante número de firmas apoyando la pretensión de convocatoria de un referéndum que reforme la Constitución al objeto de salvaguardar el carácter público y el sistema de revalorización de las pensiones públicas. Dichas firmas han sido trasladadas a las Cortes Generales.

Cotización y recaudación

En el informe de 2013, se hizo mención a los embargos de viviendas familiares, habituales y únicas, por deudas de escasa cuantía a la Seguridad Social. El embargo y posterior subasta de estas viviendas no atiende a lo previsto en el artículo 47 de la Constitución, que consagra el derecho de los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, no resulta proporcionado al fin perseguido, y genera una nueva necesidad de atender a estas familias a través del sistema de servicios sociales.

Se hizo una Recomendación a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, a fin de establecer un sistema que evite el inicio del procedimiento de desahucio de la vivienda habitual de deudores en especial situación de vulnerabilidad, por deudas de cuantía reducida con la Seguridad Social, hasta que la cantidad adeudada pase a mayor importe por el transcurso del tiempo sin haber sido abonada. Se pretende así facilitar la recuperación económica de los afectados y evitar su exclusión social, cohonestando la protección social y familiar de los deudores, con el interés público y preferente de asegurar el pago de las obligaciones con la Seguridad Social.

La Secretaría de Estado considera suficiente el plazo de dos años desde la notificación de la primera diligencia de embargo hasta la realización material de la subasta, así como la concesión de aplazamientos de pago. El Defensor del Pueblo debe hacer constar que, aunque se paralizan los procesos de desahucio durante el citado período, es una medida con límite temporal, aplicable solo a trabajadores por cuenta propia, por lo que no resulta una respuesta global a este tipo de situaciones.

Deben mencionarse otras dos Recomendaciones, la primera, dirigida a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, al conocerse a través de diversas quejas, el incumpliendo por parte de las empresas de la obligación de abonar cuotas destinadas a la financiación de un convenio especial, a favor de trabajadores con edad igual o superior a cincuenta años, incursos en despidos colectivos por expedientes de regulación de empleo. La sanción pecuniaria aplicable a estos supuestos no resulta disuasoria, por lo que deben buscarse nuevas fórmulas que permitan sustituir la voluntad de la empresa que incumple dicha obligación.

La segunda Recomendación fue remitida a la Tesorería General de la Seguridad Social por vulneración de

la normativa de protección de datos. Ese organismo ha aceptado el criterio de la Institución, impartiendo instrucciones a las Direcciones Provinciales y Unidades de Recaudación, a fin de que en los expedientes de apremio se solicite el consentimiento previo y expreso del depositario, para la divulgación de datos de contacto a terceros interesados en la puja, y que se contemple la posibilidad de oposición a dicha cesión.

Prestaciones por incapacidad

La Recomendación y las distintas Sugerencias que solicitaban cambios normativos que permitieran adaptar la actuación de la Dirección General del INSS a la sentencia del Tribunal Supremo, según la cual la situación de incapacidad persiste hasta la fecha de la notificación del alta médica, así como el derecho de los ciudadanos al cobro de prestación, no han sido aceptadas.

Se elevó esta misma propuesta a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social. Este organismo se ampara en que, para considerar que exista doctrina, el Tribunal Supremo deberá pronunciarse de modo reiterado, lo que presupone que la jurisprudencia se constituye a partir de, al menos, dos sentencias que interpreten la norma en igual sentido. Aplicando un criterio estrictamente jurídico, manifiesta el INSS, no seguirá el criterio que mantiene la sentencia del Tribunal Supremo a la que se refería esta Institución, en tanto que no se produzcan nuevos pronunciamientos. Por ello, se ha recordado la necesidad de que el INSS extreme las precauciones y notifique con la máxima urgencia este tipo de resoluciones, a ser posible el mismo día en que se dicte el alta médica, para evitar que los afectados se vean perjudicados por la pérdida de salarios y de prestación.

Continúan siendo frecuentes las quejas de personas que sufren fibromialgia, síndrome de fatiga crónica, o sensibilidad química múltiple, por lo que se ha requerido al INSS el envío de datos generales, previsiones de actualización del protocolo de evaluación de incapacidades aplicable a estas patologías, tiempo medio de revisión de otras incapacidades, datos epidemiológicos referidos al período 2010-14, y tiempo medio de incapacidad otorgado a los afectados. También se ha solicitado información sobre los contactos que pudieran haberse llevado a cabo con asociaciones

representantes de este colectivo, y sobre los últimos estudios o proyectos de investigación que pudieran haberse realizado en esta materia. Asimismo, y a instancias del Diputado del Común, se ha solicitado que aclare la razón por la que las personas que obtienen incapacidad permanente por vía judicial por estas enfermedades, son puntualmente llamadas a revisión de grado al año de la firmeza de la resolución cuando en ésta no se fija plazo.

Prestaciones por maternidad y riesgo durante el embarazo

La denegación de la prestación de maternidad por tener en acogimiento a dos menores en régimen de acogimiento familiar en unidad convivencial de acción educativa (ACAE), dio lugar a la solicitud del criterio general del Instituto Nacional de la Seguridad Social sobre la posibilidad de conceder la prestación de maternidad a los acogedores que actúen con carácter profesionalizado.

El INSS indicó que el ACAE está previsto para menores cuyas circunstancias entrañan una especial problemática, y sólo puede ser ejercido por personas previamente seleccionadas y calificadas por razón de su titulación, formación y experiencia en el ámbito de la infancia y la adolescencia, es decir, por profesionales, a los que se exige una especial disponibilidad y a los que se reconoce una prestación complementaria o compensación económica específica, por lo cual queda excluida la prestación de maternidad.

También se ha solicitado al INSS información respecto del criterio de ese instituto sobre la posibilidad de que el padre pueda disfrutar de la prestación de maternidad en caso de incapacidad temporal de la madre, cuando el cuidado del menor resulte imposible por la madre y el padre no haya efectuado el derecho de opción con anterioridad al parto.

Pensiones de jubilación

Se acordó no interponer el recurso de inconstitucionalidad contra la revalorización de las pensiones públicas para el 2014 pero, como resultado del estudio realizado, se formuló una Recomendación al Ministerio de la Presidencia, por el carácter transversal de la medida, para que tenga en consideración el cambio de paradigma que

supone dejar de revisar las pensiones con arreglo al IPC, y se incorporen medidas para que los precios específicos para pensionistas adopten el mismo criterio de revisión que supone la implantación del índice indicado en la referida norma. La Recomendación no fue aceptada.

Igualmente, se ha formulado una Recomendación al Ministerio de la Presidencia para que se modifique la legislación, del IRPF o la propia de los complementos a mínimos de pensiones de jubilación, a fin de que no se consideren ganancia patrimonial las subvenciones y ayudas para la rehabilitación de viviendas, percibidas por los pensionistas. Sobre el complemento a mínimos, se ha formulado también un recordatorio de deberes legales y una Sugerencia por la falta de motivación en una resolución del INSS sobre reintegro de ingresos indebidos.

Se hizo un recordatorio de deberes legales a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social para que diera cumplimiento a la Disposición sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de la Seguridad Social, de aplicación a sacerdotes y religiosos secularizados. En respuesta a este recordatorio, la Secretaría de Estado informa de la evolución normativa aplicable a los afectados y manifiesta que la Seguridad Social ha dado un tratamiento específico a este colectivo.

Distintos ciudadanos se quejaron del cambio de criterio sobre la legislación aplicable a solicitudes de jubilación anticipada, de ciudadanos cuya relación laboral se extinguió por causas ajenas a su voluntad con anterioridad al 1 de abril de 2013. Tras la intervención de la Institución, la Secretaría de Estado de la Seguridad Social volvió al criterio anterior, más favorable a los ciudadanos.

Desempleo

Cuestiones procedimentales

Se recibieron numerosas quejas porque el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) consideró que el pago a través de domiciliación bancaria resulta el medio más efectivo y seguro de realizar el ingreso o el abono de cantidades por la Administración. En tanto no se regule la llamada “cuenta corriente básica”, dado que el mantenimiento de una cuenta normal conlleva gastos, se formuló una Recomendación para que se desarrollen las normas que concreten

las circunstancias en las que se permite el pago en efectivo, se dé publicidad a las mismas y que dicha posibilidad se permita con criterio extensivo a los perceptores. Solo se ha aceptado la Recomendación en lo referente a dar publicidad de los casos en los que cabe autorizar el pago en efectivo.

Prestación de desempleo

En su día, esta Institución instó del SEPE la adopción de criterios sobre compensación de deudas en los casos en que, dictada resolución judicial declarando extinguida la relación laboral, la empresa no hubiese abonado los salarios de tramitación por la insolvencia del empresario. Por ese Servicio se dio traslado del escrito dirigido a las direcciones provinciales indicando que si el desempleado acredita debidamente no haber percibido los salarios de tramitación por causa de insolvencia del empresario, no se llevará a cabo actuación alguna por parte de la Entidad Gestora.

Son numerosas las quejas en las que se expone la disconformidad con la sanción, de pérdida de un mes de prestación o subsidio, por no estar inscritos los perceptores como demandantes de empleo. En la mayoría de las ocasiones no se ha apreciado actuación irregular, ni por parte del SEPE ni por los Servicios Públicos de Empleo Autonómicos, al deberse la falta de inscripción a olvido o error en la fecha de renovación del Documento de Alta y Renovación de la Demanda (DARDE).

Tras conocer que el SEPE había dictado resoluciones de revocación de subsidios de desempleo por los contratos para la formación de alumnos-trabajadores de escuelas taller sin acudir a la jurisdicción laboral para que declare la improcedencia de la percepción, se realizaron actuaciones. Se formuló una Recomendación, así como varias Sugerencias para los casos individuales, en orden a que las revisiones de oficio de actos administrativos, cuyo reconocimiento inicial sea anterior a la entrada en vigor de la Ley reguladora de la jurisdicción social, se efectúen dentro del plazo de un año, según establece esta Ley. La Administración comunicó la aceptación de la Recomendación, así como de las Sugerencias a ella vinculadas, en aquellos casos en los que los ciudadanos presentaran en su momento las correspondientes reclamaciones y recursos.

La Subdirección General de Recursos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social asume la existencia

de retrasos en la resolución de recursos de alzada. Por ello, se formuló un recordatorio en el sentido de que los recursos de alzada presentados por los interesados se resuelvan de forma expresa, en el plazo de tres meses. En la respuesta se indicaba que la tardanza en resolver los citados recursos se debe al incremento de la carga de trabajo, fundamentalmente por los recursos derivados del Programa PREPARA, e indica que las limitaciones presupuestarias están impidiendo la adecuación de la plantilla. No obstante, indica que se han adoptado medidas para normalizar el servicio.

Subsidio de desempleo

Se solicitó información al SEPE sobre la posibilidad de aportar otro tipo de documentación, por carecer de convenio regulador, para acreditar la existencia de responsabilidades familiares por ciudadanas que desconocían el lugar de residencia del otro progenitor.

Son numerosas las quejas en las que se pone de relieve la falta de una información, clara y accesible para los ciudadanos, sobre el cómputo de las rentas para acceder y mantener los subsidios de desempleo. Por ello se formuló al Servicio Público de Empleo Estatal una Recomendación para que se mejore sustancialmente la información, poniendo ejemplos prácticos para que resulte inteligible; así como para que informe de las consecuencias legales del incumplimiento de los requisitos y del plazo legal para poder reclamar los ingresos considerados indebidos. El SEPE ha respondido que revisará la información que figura en la página Web y, paulatinamente, modificará el contenido de los folletos y guías en formato papel.

Subsidio para liberados de prisión

El Servicio Público de Empleo Estatal entiende que para acceder al subsidio para liberados de prisión los solicitantes deberán haber permanecido privados de libertad en España, y los requisitos de acceso se acreditarán con la certificación de la Administración penitenciaria en España, lo que supone un cambio del criterio mantenido con anterioridad. Esta Institución no comparte este cambio de criterio, toda vez que el artículo 215.1. d) tan solo indica que los solicitantes deben haber sido liberados de prisión, no tener derecho a la prestación por desempleo, y que la privación de libertad haya sido por tiempo superior a seis meses. Por ello, se ha solicitado a la

Secretaría de Estado de Empleo información sobre este cambio de criterio.

A los liberados de prisión pertenecientes a organizaciones y grupos terroristas y delitos de terrorismo; delitos cometidos en el seno de una organización o grupo criminal y delitos contra la indemnidad sexual cuando la víctima sea menor de 13 años, además de los requisitos generales pasa a exigírseles que hayan satisfecho la responsabilidad civil, que muestren signos inequívocos de haber abandonado los fines y los medios terroristas, que hayan colaborado activamente con las autoridades y que hayan formulado una petición expresa de perdón a las víctimas de su delito.

Renta Activa de Inserción

Esta Institución dirigió un escrito al Servicio Público de Empleo Estatal en el que se indicaba que no se tenían en cuenta las especificidades de los residentes en ciudades fronterizas, como Melilla y Ceuta, a efectos de la pérdida de antigüedad en la demanda de empleo. El SEPE ha remitido información sobre la legislación que se aplica para la pérdida de antigüedad en la demanda de empleo para el acceso al Programa de Renta Activa de Inserción, sin dar contestación a la posibilidad de regular las entradas y salidas del territorio nacional, por parte de desempleados residentes en ciudades fronterizas. Por ello, se ha solicitado a la Secretaría de Estado de Empleo su criterio sobre la posibilidad de contemplar las especificidades señaladas.

El citado SEPE denegó la solicitud de acceso al Programa de Renta Activa de Inserción a una interesada por trabajar a tiempo parcial, 3 horas a la semana, como empleada de hogar y salario de 90 euros mensuales. Esta Institución puso de manifiesto que el Tribunal Supremo ha declarado que el empleo que impide el acceso a los programa de inserción es aquel que coloca al individuo dentro de la población realmente activa y que permita una mínima subsistencia. El SEPE estimó la reclamación previa una vez que esta Institución dio traslado al mencionado organismo de la documentación aportada por la interesada junto a su escrito de queja, en la que se acreditaba su condición de víctima de violencia de género.

A la vista de lo anterior, se solicitó información respecto de la compatibilidad de la ayuda con los trabajos a tiempo parcial por cuenta ajena,

meramente marginales y cuyo salario mensual sea escaso hasta el punto de que no permita la subsistencia. El SEPE respondió indicando que el asunto se sometería a estudio, aunque en la última comunicación enviada a esta Institución se mantiene el criterio inicialmente expuesto. Por ello se ha solicitado de la Secretaría de Estado de Empleo que se pronuncie sobre el asunto.

Programa de Recualificación Profesional (Plan PREPARA)

Las demoras en los pagos de las ayudas del programa de Recualificación Profesional (PREPARA) y la resolución de los recursos de alzada, continúan siendo los problemas más comunes en cuanto a la gestión y tramitación de esta ayuda, llegándose a superar los dos años desde la interposición del recurso. El Defensor del Pueblo ha formulado en más de una ocasión recordatorios del deber legal de resolver en tiempo y forma.

Derecho a cobertura sanitaria

El Defensor del Pueblo formuló al Instituto Nacional de la Seguridad Social una Recomendación y diversas Sugerencias para que se reconozca el derecho a la cobertura sanitaria como asegurados o beneficiarios del Sistema Nacional de Salud español al colectivo de emigrantes retornados a España, que reciben determinadas prestaciones de Suiza. El INSS ha rechazado todas las resoluciones.

Seguridad Social internacional

Continúan las reclamaciones por deficiencias en la tramitación de procedimientos por cotizaciones en Francia, así como en aplicación de Convenios Bilaterales suscritos con países iberoamericanos. Esto implica significativas demoras en el reconocimiento y abono de prestaciones, debidas en su mayor parte a la falta de colaboración de los organismos de la Seguridad Social de los países extranjeros, pese a los sucesivos requerimientos efectuados por los organismos de enlace españoles.

No se ha logrado alcanzar ninguna vía de entendimiento con Noruega en el caso del colectivo de marineros españoles que trabajaron en buques de bandera noruega con anterioridad a 1984, por la negativa del Gobierno noruego a asumir sus

responsabilidades y al reconocimiento de cualquier derecho a las personas afectadas.

EMPLEO

El desempleo es uno de los mayores problemas que padece el país, y la creación de empleo uno de los mayores retos a los que se enfrenta la sociedad española. Un elevado número de quejas lo manifiestan, así como la dificultad para incorporarse al mercado laboral. Es especialmente significativo el número de quejas de desempleados mayores de 45 años que se encuentran en plenitud de facultades para trabajar, pero su edad constituye un obstáculo para reincorporarse al mercado laboral. Son también numerosas las quejas de personas que no pertenecen a colectivos prioritarios y que muestran su disconformidad con las medidas a favor de la contratación de quienes sí están incluidos en estos colectivos, como son los beneficios fiscales y las exenciones en materia de Seguridad Social para los empresarios. Estiman que en un contexto de escasez de empleo estas medidas van en detrimento de sus posibilidades de ser contratados y se consideran injustamente tratados.

También se han recibido quejas de quienes por necesidad se ven abocados a aceptar trabajos en los que no se garantizan sus derechos laborales, con jornadas superiores a las fijadas en el contrato y salarios inferiores a los establecidos en los convenios de aplicación. Es exigible que la Inspección de Trabajo articule todos los recursos posibles para evitar que se produzcan estas actuaciones reprobables y actúe con la mayor eficacia en su detección y sanción.

Sigue constatándose la persistencia de demoras en la percepción de ayudas y subvenciones públicas en apoyo del empleo autónomo y para la realización de cursos de formación para el empleo. También siguen siendo numerosas las quejas recibidas de quienes esperan que el Fondo de Garantía Salarial abone la parte de salarios e indemnización que legalmente les corresponde tras su despido en los casos de insolvencia empresarial.

Oficinas de Empleo

En el curso de este año no se han recibido quejas significativas sobre el acceso al sistema electrónico

del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE), lo que parece indicar que se han superado las disfunciones apreciadas el pasado año.

Se ha constatado que los teléfonos del SEPE para solicitar información o concertar cita previa son líneas de coste compartido. Ya que la mayoría de las personas que se dirigen al SEPE se encuentran en situación de desempleo, no parece razonable que el acceso a estos servicios les suponga coste económico.

Colocación y Empleo

Han transcurrido tres años desde que finalizó el plazo para abordar la regulación de la relación laboral de carácter especial de las personas con discapacidad y todavía persiste el incumplimiento de esta obligación. Debe insistirse en la importancia que tiene la aprobación de esta normativa para la protección de este colectivo socialmente vulnerable, estableciendo mecanismos que garanticen su estabilidad en el empleo.

Las ayudas al establecimiento del empleo autónomo constituyen una medida mediante la que se pretende fomentar la iniciativa empresarial, el empleo autónomo y la dinamización económica. Con carácter general son ayudas sometidas al régimen de concesión directa, de modo que cumplidos los requisitos se genera el derecho a percibirla sin necesidad de comparación o prelación con el resto de solicitudes. No obstante también con carácter general su concesión está limitada por las disponibilidades presupuestarias.

Formación Profesional

Las personas con discapacidad tienen derecho al trabajo en condiciones que garanticen la aplicación de los principios de igualdad de trato y no discriminación. La ley expresamente extiende estas garantías a la formación para el empleo, lo que significa que la selección por parte de los servicios públicos de empleo de una persona afectada por una discapacidad para la realización de un curso de formación obliga a la Administración competente a facilitar a la persona seleccionada los apoyos complementarios necesarios para garantizar su acceso a la acción formativa en iguales condiciones que los demás participantes. Pero en realidad, se está todavía lejos de conseguir este objetivo.

Esta Institución ha puesto de manifiesto la falta de coordinación y colaboración entre los servicios de empleo estatales y autonómicos para dar solución a las necesidades de las personas con discapacidad para participar en estas acciones formativas.

Otras quejas relacionadas con acciones formativas se referían a la indefinición de los requisitos exigidos para participar en ellas y a demoras en las ayudas, como las becas de manutención y transporte, que pueden condicionar la continuidad de los estudios. En otros casos se denegaron ayudas de transporte.

Las comunidades autónomas han convocado distintos procedimientos para el reconocimiento, evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o vías no formales de formación, para lo cual deben dar prioridad por mandato legal a las competencias profesionales relacionadas con los sectores de crecimiento que estén generando empleo, las personas desempleadas sin cualificación profesional acreditada y los sectores en los que exista alguna regulación que obligue a los trabajadores que quieran acceder o mantener el empleo a poseer una acreditación formal.

La determinación de las concretas cualificaciones profesionales para las que debe establecerse estos procedimientos de acreditación de competencias profesionales refleja la orientación de las políticas de empleo. Por ello, esta Institución no debe pronunciarse sobre la conveniencia de dar prioridad a la acreditación de unas competencias profesionales, en detrimento de otras. Sí debe insistir en la especial importancia de esta vía para la empleabilidad de quienes por su falta de formación académica encuentren mayores dificultades de acceso al mercado laboral en un momento de grandes dificultades. El esfuerzo realizado por algunas administraciones autonómicas para la efectividad de este modo de acreditar las competencias profesionales resulta insuficiente y es obligado destinar recursos para este fin.

Fondo de Garantía Salarial

Las quejas relativas a las demoras que padece FOGASA en la resolución de los expedientes y en el abono de las cantidades que corresponden a quienes han sido despedidos en los supuestos de insolvencia empresarial han constituido, también

este año, el grupo cuantitativamente más significativo de las quejas recibidas en materia de empleo.

Esta Institución ha realizado un seguimiento riguroso de la efectividad de las medidas adoptadas por la Administración: nombramiento de un elevado número de funcionarios interinos y medidas funcionales de apoyo. Al finalizar 2014 quedaban en FOGASA por tramitar más de 65.000 expedientes. En la mayoría de las unidades periféricas atrasadas se están resolviendo expedientes con una antigüedad superior a un año. FOGASA prevé que en el primer semestre de 2015 sea posible tramitar los expedientes de solicitud de prestaciones dentro del plazo de tres meses previsto en la normativa. Esta Institución proseguirá las actuaciones iniciadas hasta la normalización en la gestión de los asuntos en este organismo.

En los supuestos de prestaciones indebidamente percibidas, el Fondo de Garantía Salarial no permitía el fraccionamiento del pago para la devolución, pero tras la Recomendación de esta Institución el FOGASA ha modificado su criterio y ha impartido instrucciones para determinar el procedimiento para atender las solicitudes de fraccionamiento de pago de estas devoluciones.

Inspección de trabajo

La Ley de Infracciones y Sanciones del Orden Social tipifica como infracción muy grave el acoso por razón de origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad y orientación sexual y el acoso por razón de sexo, cuando se produzcan dentro del ámbito a que alcanzan las facultades de dirección empresarial, cualquiera que sea el sujeto activo del mismo, siempre que, conocido por el empresario, éste no hubiera adoptado las medidas necesarias para impedirlo.

Esta Institución ha recomendado a la Subsecretaría del Ministerio de Empleo y Seguridad Social que revise dicha ley y extienda la responsabilidad del empresario a la adopción de medidas para impedir el acoso laboral en cualquiera de sus manifestaciones en el ámbito laboral, con independencia del motivo, causa o razón del acoso, en los términos definidos en los distintos instrumentos internacionales aprobados en el marco de la Unión Europea. El Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha valorado positivamente la Recomendación, que será tenida en consideración en posibles reformas legales.

Respecto al trabajo infantil, el Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha acogido las apreciaciones expresadas por esta Institución en el Informe correspondiente al año anterior y ha modificado la base de datos de la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. Las modificaciones permitirán que en las actuaciones inspectoras se pueda diferenciar dos franjas de edad: los trabajadores menores de 16 años y los trabajadores entre 16 y 18 años. También se distinguirán los siguientes incumplimientos en materia laboral sobre trabajo de menores: prohibición de admisión al trabajo de menores de 16 años, trabajo nocturno y horas extraordinarias. Asimismo se señalarán los incumplimientos que afecten a las obligaciones en materia de trabajo a menores impuestas en la Ley de Prevención de Riesgos Laborales.

La constatación de un retraso generalizado, cercano a los tres años, en la tramitación de los recursos de alzada interpuestos contra resoluciones sancionadoras dictadas por la Inspección de Trabajo ha determinado el inicio de actuaciones de oficio, en el curso de las cuales el Ministerio de Empleo y Seguridad Social ha reconocido la gravedad de la situación, con 4.000 recursos pendientes y tan solo tres personas dedicadas específicamente a elaborar propuestas de resolución de estos recursos. En el último trimestre de 2014 se han incorporado dos funcionarios a plazas vacantes, lo que ha supuesto una mejora de la situación, pero esta medida no resulta suficiente, y la Administración no ha podido realizar estimaciones sobre el tiempo necesario para que estos recursos se resuelvan en plazo. Esta Institución instará a la Administración la adopción de las medidas necesarias para normalizar la gestión de estos recursos.

Otros asuntos

Las actuaciones de oficio seguidas ante el Ministerio de Justicia han permitido constatar un retraso superior a tres años en la gestión de los expedientes para cumplir con la obligación del Estado de pago de los salarios de tramitación en los términos que exige la ley. Según la información recibida, en abril de 2014 había pendientes de tramitar 4.436 expedientes de salarios de tramitación por un importe global superior a 40 millones de euros.

El Ministerio de Justicia ha trasladado a esta Institución que el pago de estos salarios de

tramitación constituye una prioridad absoluta del Ministerio y, para afrontarlo, la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2014 ha declarado en este ejercicio ampliable el crédito para el cumplimiento de estas obligaciones hasta la suma igual a las obligaciones que se reconozcan.

Durante el año 2013, se ha inaplicado la Orden de 5 de octubre de 1994, por la que se regulaba la concesión de ayudas previas a la jubilación ordinaria en el sistema de la Seguridad Social a trabajadores afectados por

procesos de reestructuración de empresas, y se ha suspendido el abono de las ayudas. En el mes de enero de 2014 se ha aprobado un nuevo real decreto y se ha iniciado el trámite para el reconocimiento y el pago de las ayudas previas solicitadas con anterioridad. No obstante, las obligaciones de pago de ayudas del 2013 se trasladan al 2014 y las de este año al 2015 debido a las limitaciones presupuestarias. Esta Institución ha puesto de manifiesto su disconformidad con los argumentos de la Administración para justificar su actuación.

Vivienda

La Institución pide incluir a la SAREB en el Fondo Social de la Vivienda

En 2014 se recibieron medio millar de quejas relacionadas con la vivienda, aunque muchas de estas reclamaciones tienen carácter colectivo. Destacan las actuaciones de oficio relativas a las viviendas protegidas vacías y al Fondo Social de Vivienda. La Institución también trató asuntos relacionados con la supresión, retrasos e impagos de ayudas públicas a la vivienda; ayudas de subsidiación para préstamos de VPO, retraso o impago de subvenciones para la instalación de ascensores, venta de viviendas de protección pública a empresas privadas y desalojos forzosos por ocupaciones ilegales.

Destaca la actuación iniciada en relación con el funcionamiento del Fondo Social de Vivienda creado por el Gobierno en 2013. El Defensor del Pueblo propuso al Ministerio de Economía y Competitividad que considerara la posibilidad de incluir en el fondo a la Sociedad de Activos de Reestructuración del Sector Bancario (SAREB), previa modificación del convenio que lo rige. La Institución justificó dicha propuesta en la importancia de la SAREB en el mercado inmobiliario español y en el Compromiso Cívico del Código de Conducta del organismo, que ha puesto a disposición de las comunidades autónomas cientos de viviendas para usos sociales.

El Ministerio de Economía y Competitividad respondió que la SAREB no está configurada como un instrumento de la política social de vivienda, sino como un instrumento de la política financiera. Sin embargo, el Defensor ha vuelto a someter el tema a su consideración sugiriendo formalmente la modificación del convenio y la inclusión de la SAREB en el Fondo Social de Vivienda.

También se ha dirigido esta sugerencia al Ministerio de Fomento, quien ha contestado que no le corresponde instar a la SAREB a que actúe en un determinado sentido y que apoya plenamente el criterio del Ministerio de Economía y Competitividad.

El Ministerio de Fomento señaló también que, durante los años 2013 y 2014, el número de solicitudes recibidas por las entidades financieras fue sustancialmente menor al de viviendas ofertadas, por lo que no parecía especialmente necesario aumentar la oferta de viviendas disponibles en el Fondo Social. También informó de que, en mayo de 2014, el Ejecutivo decidió ampliar el ámbito de potenciales beneficiarios del Fondo.

Según el ministerio, una vez que puedan evaluarse los efectos de esta ampliación sobre el número efectivo de solicitantes, será el momento de considerar si hay necesidad de aumentar el número de viviendas ofertadas por el Fondo.

El Defensor del Pueblo no ha considerado

suficientes las respuestas de ambos ministerios y ha vuelto a dirigirse a Fomento sugiriéndole impulsar la ampliación de los potenciales beneficiarios del Fondo Social de Viviendas. Asimismo ha apuntado la necesidad de dar una mayor difusión a la existencia del Fondo, bien con medidas directas o por medio de las entidades bancarias participantes.

En el momento de redactarse este informe, la Institución estudia dirigir al Ministerio de Fomento una sugerencia, fundada en que el Ministerio obvia la importancia de la SAREB en el mercado inmobiliario español, puesta de manifiesto en las cifras de los inmuebles gestionados por la entidad y en su volumen de negocio; incluso ha sido así expresado por la propia SAREB, en la comparecencia de su presidenta ante la Comisión de Economía y Competitividad del Senado en octubre de 2014.

Es la importancia de la SAREB en el sector inmobiliario lo que justificaría la actuación del Ministerio de Fomento en el seno de la Comisión de Seguimiento del Convenio rector del Fondo Social de Viviendas, con independencia de que sea el Ministerio de Economía y Competitividad quien presida esa Comisión, además de la de seguimiento del cumplimiento de los objetivos generales de la SAREB (que cuenta con un capital social cuyo 49% es de origen directamente público).

Planes de vivienda

Las ayudas públicas a la vivienda y su supresión e impago se encuentran entre los principales problemas tratados en 2014. Ya en 2013 se recibieron numerosas quejas por la supresión con carácter retroactivo de las ayudas estatales, por la interpretación que el Ministerio de Fomento hacía del artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012 de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. El real decreto-ley suprimía las ayudas y el ministerio interpretó que la supresión afectaba no solo a las reconocidas en el marco del Plan estatal vigente en aquel momento (Plan 2009-2012), sino también a las reconocidas en planes anteriores.

Esta interpretación motivó una recomendación al Ministerio de Fomento para que reconsiderara su postura y aplicase el artículo literalmente, esto es: únicamente referido al Plan 2009-2012. El ministerio, en principio, rechazó esta recomendación, aunque

más tarde reconsideró su postura. Esto motivó que la Institución se dirigiera de nuevo al ministerio para que informase acerca de las medidas que pensaba adoptar sobre las ayudas denegadas hasta entonces (en virtud de la interpretación inicial), teniendo en cuenta las implicaciones para las comunidades autónomas y para las entidades financieras.

También han sido numerosas las quejas por impago de las ayudas reconocidas de acuerdo con los planes autonómicos de vivienda, en especial en la Comunidad Valenciana, Andalucía y Canarias.

En el primer caso, durante 2014, han proseguido las actuaciones iniciadas en 2013, por la discrepancia entre la información aportada a esta institución por la Administración y la aportada por los interesados en numerosas quejas. Las cuestiones fundamentales son la eficacia de las resoluciones que reconocen el derecho a la ayuda, su impago y los medios que la Administración pretende utilizar para satisfacer los importes.

Adjudicación de viviendas de protección pública

Son numerosas las quejas por el procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas seguido en la Comunidad de Madrid, fundamentalmente debidas a la falta de información sobre el curso de las solicitudes. Esto motivó que, en 2011, se recomendará a la Consejería de Transportes, Infraestructuras y Vivienda crear un Registro público de solicitantes de vivienda. Con ello, los ciudadanos tendrían información accesible.

Asimismo, la Institución realizó un recordatorio de deberes legales relativo a la obligación de crear el registro. La consejería respondió en 2014 que al no mencionar el nuevo Plan Estatal de Vivienda la existencia del registro, y atendiendo a la coyuntura de restricción presupuestaria, no se contemplaba la implantación efectiva del registro. Por ello, se cerraron las actuaciones, no sin recordar a la Consejería que estaba incumpliendo una obligación legal.

También se recibieron quejas relativas a los requisitos de adjudicación de las viviendas y a los distintos cupos de adjudicación.

Un ejemplo significativo es la denegación de la adjudicación de una vivienda por especial necesidad

a una persona con discapacidad, que residía con sus padres, en cuyo caso la norma contempla la denegación de la adjudicación. Por ello se sugirió a la Administración modificar la norma para establecer un cupo reservado para personas con discapacidad en todas las convocatorias y para la regulación de las situaciones de especial necesidad. Esto posibilitaría que puedan acceder a la adjudicación las personas con discapacidad que residan con sus ascendientes sin ser propietarios de una vivienda. La Administración aceptó las sugerencias.

Los requisitos de adjudicación de una vivienda de protección pública deben ser ponderados. Esta institución no valora favorablemente aquellas normas que flexibilizan en exceso los requisitos para acceder a una vivienda protegida. Pero esto no significa que se haya de ser rigorista con los requisitos de acceso, pues tampoco se ha de excluir, sin más, a los solicitantes que tengan en propiedad una vivienda; puede darse el caso de que no esté a disposición de la unidad familiar por distintas razones: ruina, expropiación, deficientes condiciones de habitabilidad, etc.; o que la vivienda resulte sobrevenidamente inadecuada por haber cambiado las circunstancias personales de su propietario y este necesite una vivienda adaptada a su discapacidad.

Las adjudicaciones de viviendas públicas por especial necesidad normalmente se dan mediante procedimientos con una regulación escasa y un alto grado de discrecionalidad a favor de las administraciones. Esto motivó la sugerencia de establecer criterios objetivos de selección, promoviendo la modificación de la ordenanza municipal que regula el procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas en alquiler a unidades familiares o de convivencia en situación o riesgo de exclusión social, cambios y traslados de viviendas arrendadas y permutas de viviendas accesibles.

En otros casos de solicitudes de vivienda por especial necesidad, se observa opacidad en la actuación de la Administración, que realiza la valoración de las solicitudes en el seno de una comisión. Los adjudicatarios que quedan en lista de espera no son informados de este hecho, ni del orden que ocupan en dicha lista, por lo que se sugirió a la Administración que informara al interesado del estado de su solicitud. La Administración solo se ha comprometido a ponerse en contacto con él, únicamente, cuando haya novedades en cuanto a su solicitud.

Modificación de la renta de VPP de protección pública

Los compromisos de pago propuestos por organismos oficiales para saldar la deuda acumulada de los inquilinos de las viviendas de protección oficial se ofrecen habitualmente por organismos autónomos o empresas públicas y rara vez están regulados en una norma jurídica. De aquí que haya un alto margen de discrecionalidad de la Administración respecto al ofrecimiento.

Por otra parte, los interesados desconocen por completo los requisitos y condiciones necesarios para poder acogerse a esta posibilidad. Por ello, se ha recomendado regular el procedimiento de pago de deudas a través de un compromiso de pago, y hacerlo público para general conocimiento de los interesados.

Un caso particular de problemas en la reducción de rentas y de deudas por rentas impagadas en viviendas protegidas se da en alquileres en que el arrendador actúa en régimen de derecho privado; suele ocurrir con las empresas municipales de vivienda. Aquí tampoco existe una regulación jurídica y suele ser un simple acuerdo del Consejo de Administración de la empresa pública el acto que da lugar a la reducción de la renta o al compromiso de pago. Al igual que en el caso anterior, los posibles beneficiarios desconocen los requisitos para acogerse a esta fórmula, requisitos que son valorados de manera discrecional por la empresa, quien, además, en muchas ocasiones, los lleva a cabo sin formalidades mínimas. Ello, a su vez, dificulta las posibilidades de oposición de los interesados en el caso de que la decisión de la empresa sea negativa. Por ello, esta Institución ha recomendado la regulación de este tipo de mecanismos, y su publicidad para general conocimiento de los interesados.

Venta de VPP a entidades privadas

La venta de viviendas de protección pública a empresas privadas ha sido motivo de numerosas quejas de los inquilinos ocupantes.

La actuación de la institución ha ido dirigida a señalar que el cambio de propietario tiene consecuencias de importancia para los inquilinos de las viviendas, puesto que de ser los destinatarios directos del

servicio público de promoción de viviendas pasan a ser simples sujetos de una relación arrendaticia de carácter privado, en la que no tienen una posición de igualdad real con el arrendador. En consecuencia, carecen de medios de oposición frente a medidas adoptadas por el nuevo dueño-arrendador de manera unilateral y con un empeoramiento de la situación inicial del inquilino (en ocasiones subidas de renta, de gastos de comunidad, obligación de contratar un seguro, etc.).

Se han tratado varios casos. Los más importantes se refieren al Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA) y a la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS).

En ambos casos, se puso de manifiesto a la Administración que el traspaso de la propiedad de las viviendas implicaba una privatización de la relación entre el beneficiario y el servicio público, en perjuicio del primero, al amparo de un acto público, dictado en ejercicio de la competencia en materia de promoción de vivienda pública de las que son titulares las administraciones.

Esta institución ha considerado que el ejercicio de esa competencia no se reduce a una relación arrendaticia, sino que implica una esfera de derechos (posibilidades de reducción de rentas, mecanismos de pago de las deudas de los inquilinos, posibilidad de cambio o permuta de la vivienda, etc.). Esta esfera de garantía se ve reducida al limitarse estrictamente al contrato de arrendamiento, civil, sin obligaciones de servicio público.

Las actuaciones del Defensor tuvieron que suspenderse tras haber instado algunos afectados la intervención judicial por posibles delitos de prevaricación y malversación de caudales públicos o sustracción de bienes públicos a su utilidad social.

Viviendas de Protección Pública Vacías

Tras haber presentado a las Cortes Generales, en marzo de 2013, un estudio sobre las Viviendas protegidas vacías en España, en 2014 se abordó una actualización para disponer de un panorama lo más completo posible de la ocupación de las viviendas protegidas vacías y su evolución. Dicho estudio se encuentra en elaboración a falta de respuesta de algunas comunidades autónomas.

Desalojos forzosos por ocupaciones ilegales

El Defensor del Pueblo lleva varios años recibiendo quejas sobre las actuaciones municipales en el poblado de “El Gallinero”, en el término municipal de Madrid, uno de los asentamientos chabolistas más grandes de Europa.

Las quejas se refieren a temas variados relacionados con cuestiones urbanísticas, de asistencia social y prestación de servicios públicos. Fundamentalmente, se presentan por cuestiones relacionadas con la actuación de las administraciones en la ejecución de los actos administrativos municipales, incluida la intervención de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad; en concreto, sobre la manera en que se ejecutan los desalojos de la población chabolista, en su mayoría menores de edad que viven en condiciones muy precarias.

La actuación del Ayuntamiento de Madrid ha sido objeto de varias sugerencias sobre la notificación previa a las personas afectadas de la fecha del desalojo y el cumplimiento de las obligaciones contempladas en la normativa internacional humanitaria para los casos de desalojos forzosos, normativa que el Ayuntamiento considera escrupulosamente atendida, pero no el Defensor del Pueblo, pues hay quejas por desalojos realizados en horas nocturnas o en condiciones de frío extremo.

También se ha actuado con motivo de los desalojos y realojamiento de las familias de “El Venterro” (Madrid). El Defensor del Pueblo ha manifestado a las administraciones autonómica y municipal que sus informes no cambian la opinión de que es aconsejable tener en cuenta que el ejercicio de la potestad urbanística para demoler chabolas o infraviviendas afecta aquí a grupos de personas que no están en situación ilegal por su sola voluntad, ni deliberadamente.

Los núcleos de chabolas se encuentran al margen de toda normativa, pero también en el sentido de que es población al margen o marginada. La ocupación de infraviviendas deriva de una necesidad extrema y la administración está aplicando una legislación pensada para situaciones no extremas, sino para situaciones normales de ocupación ilegal del suelo.

Economía y Hacienda

La regulación de la “segunda oportunidad” y la reforma fiscal recogen propuestas de la Institución

En 2014, la Institución insistió en la necesidad de regular un procedimiento de segunda oportunidad para particulares de buena fe sobreendeudados. Además, varias de sus propuestas fueron recogidas en la reforma fiscal. El Defensor del Pueblo recomendó también vincular el bono social eléctrico al nivel de renta de los consumidores y pidió más garantías en el procedimiento de cortes de suministro eléctrico y los sistemas de facturación.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Actuaciones derivadas de la coyuntura económica

Esta institución dirige su actividad, desde hace tiempo, a la búsqueda de soluciones para la insolvencia personal y familiar que se ha visto agudizada en España en los últimos tiempos debido a la crisis económica. Se han realizado varias recomendaciones, que han sido aceptadas. En 2014 se reiteró la recomendación para establecer un procedimiento de insolvencia independiente -o ley de segunda oportunidad- para particulares de buena fe sobreendeudados. La Institución propuso establecer un procedimiento sencillo, eficaz y gratuito que permita la conciliación de los intereses de acreedores y deudores para facilitar el pago ordenado de las deudas y sanear la economía doméstica sobreendeudada.

En opinión de la Institución, para aliviar la situación de las personas de buena fe a las que la crisis ha impedido seguir haciendo frente a sus deudas

hipotecarias, lo determinante es que no tengan que abandonar su casa o, si tuvieran que hacerlo, facilitarles el acceso a una nueva mediante el alquiler de viviendas del Fondo Social de la Vivienda. Además, propone completar esas medidas con otras de carácter estructural del sistema hipotecario, tendentes a reducir la hipoteca.

Entidades financieras y mercado de valores

Entidades financieras

Se ha hecho referencia en varios informes anuales a la falta de efectividad de las resoluciones de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y de la Oficina del Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, que, pese a resolver a favor de los clientes, no son acatadas por algunas entidades financieras que no rectifican su actuación y no sufren consecuencias por su resistencia.

Se ha constatado desde esta Institución que las denuncias de los clientes contra las entidades financieras, aún cuando queda acreditada la mala

práctica bancaria, no constituyen base para incoar expediente sancionador, por graves que sean las consecuencias de la conducta de la entidad financiera.

Por su parte, la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), en las distintas Memorias anuales de la Oficina de Atención al Inversor, publica un seguimiento de los informes favorables a los reclamantes. Las cifras muestran un descenso en cuanto al grado de rectificación de las entidades.

Esta Institución ha considerado necesario recomendar que se arbitre un sistema que sea verdaderamente eficaz y que obligue a las entidades bancarias a corregir su actuación y que los ciudadanos encuentren una defensa real por parte de la Administración.

La Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa opina que el sistema de protección del cliente de servicios financieros es suficientemente garantista con una considerable normativa. Esta institución valora positivamente la disposición de ese organismo para trabajar en la elaboración de mecanismos que mejoren la protección de los ciudadanos en tanto que clientes bancarios. Sin embargo, no comparte el criterio de que el sistema vigente de protección al cliente sea suficientemente garantista.

Cláusulas suelo

Numerosos ciudadanos continúan dirigiéndose a esta institución señalando que, tras la Sentencia del Tribunal Supremo número 241/2013, de 9 de mayo, ratificada en junio y noviembre de ese mismo año, presentaron una reclamación ante el Servicio de Atención al Cliente de la entidad bancaria solicitando la supresión de la cláusula suelo de los préstamos hipotecarios, sin que su petición haya sido atendida.

Para la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa, la sentencia citada establece la licitud de las cláusulas suelo siempre que se observe el cumplimiento de ciertas exigencias de transparencia que son de aplicación a las cláusulas no negociadas individualmente en las que se regulan los elementos principales de los contratos con consumidores, como es el caso del tipo de interés aplicable, y anula las cláusulas concretas de las entidades demandadas por resultar incompresibles para sus destinatarios.

La Dirección General de Regulación y Estabilidad Financiera del Banco de España remitió una carta a

las asociaciones profesionales del sector bancario (AEB, CECA Y UNACC) en la que les solicitaba que trasladaran a sus asociados la necesidad de revisar la adecuación de las cláusulas suelo que figuren en sus carteras de préstamos hipotecarios vivos a los criterios de transparencia establecidos por la Sentencia número 241/2013 de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, de fecha 9 de mayo de 2013.

En dicha carta se indicaba a las entidades que, en lo sucesivo, deberían extremar la atención a la hora de comercializar los préstamos hipotecarios con este tipo de cláusulas, siguiendo, en especial, los requerimientos de información en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, y la Circular 5/2012 del Banco de España, así como los criterios establecidos por la sentencia citada.

El Banco de España ha indicado que las informaciones de que dispone no permiten concluir que la Sentencia del Tribunal Supremo 241/2013 esté siendo incumplida por las entidades afectadas o en relación a las cláusulas a las que la sentencia se circunscribe.

Sin embargo, el propio Banco de España admite en su informe anual de 2013 que ha recibido 18.387 reclamaciones referidas a cláusulas suelo.

Mercado de valores

Desde el año 2012, esta institución tiene abiertas varias actuaciones de oficio sobre los problemas habidos con las participaciones preferentes y deuda subordinada. En 2013, se elaboró un estudio denominado *Participaciones preferentes: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo*, en el que se planteaban 16 recomendaciones preventivas y paliativas.

La Comisión Nacional del Mercado de Valores ha aceptado algunas de las recomendaciones efectuadas en el estudio como la creación de un filtro en los órganos decisores de las entidades financieras para la distribución de productos complejos que se incluyó en la Circular 1/2014 de la CNMV, sobre control interno. Otras recomendaciones también han tenido buena acogida: validación y etiquetado de productos, control de incentivos que se conceden a los empleados de las entidades financieras, exigencia de una capacitación mínima del personal que comercializa productos de inversión, dotar de

mayor independencia y competencias a la CNMV. El organismo elaborando una propuesta normativa en este sentido.

La CNMV también está trabajando en la línea de las propuestas sobre aspectos generales que se refieren a educación financiera, formación de los empleados encargados de la comercialización de los productos, códigos de conducta, incentivos del personal de las entidades e información a los clientes.

La Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa valora las propuestas pero rechaza todas las recomendaciones paliativas. Acepta varias de las recomendaciones preventivas -como reforzar la transparencia, establecer un periodo de reflexión antes de formalizar la contratación, la elaboración de modelos de contrato, la educación financiera y el control de incentivos- y asegura que serán tenidas en cuenta en futuras iniciativas legislativas.

La Subcomisión del Congreso de los Diputados sobre transparencia en la información de los productos financieros e hipotecarios de las entidades de crédito recoge en su informe casi todas las recomendaciones efectuadas por esta institución.

Tras finalizar el procedimiento de arbitraje de Bankia, se han suscitado reclamaciones por la falta de motivación en la denegación de acceso al arbitraje. La institución ha recomendado a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa que inste a Bankia a informar a los clientes que soliciten aclaración de la denegación de la celebración del arbitraje, sobre los motivos concretos por los que la empresa KPGM no ha apreciado deficiencias invalidantes del consentimiento prestado por el cliente en la suscripción de las participaciones preferentes y de las obligaciones subordinadas. Se trata de facilitar a los ciudadanos la posibilidad de valorar la conveniencia o no de utilizar la vía judicial. La recomendación ha sido rechazada.

Los ciudadanos que han tenido que utilizar la vía judicial manifiestan que la falta de recursos personales y materiales de los juzgados está provocando dilaciones en los procesos presentados, sobre todo cuando se trata de demandas colectivas. Por ello, solicitan que se dote a los juzgados de más medios y recursos para que puedan avanzar en la resolución de las demandas. Esta institución ha solicitado información al Consejo General del Poder Judicial que está pendiente de respuesta.

Planes de pensiones y seguros

En el año 2013 se inició una actuación de oficio, que continúa en trámite, respecto a la necesidad de impulsar el ahorro privado para completar las futuras pensiones estatales y la revisión de la normativa de los planes de pensiones. Se pidió información al Ministerio de Economía y Competitividad, la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y la Secretaría de Estado de Hacienda.

También está en trámite la actuación de oficio sobre la imposición de contratación de seguros aparejados a los préstamos hipotecarios por parte de las entidades bancarias a sus clientes, en la que se efectuó una recomendación para restringir esta práctica y se solicitó que las pólizas se redacten con mayor claridad, dadas las discrepancias de su interpretación a la hora de solicitar la cobertura del seguro.

Gas

La falta de desarrollo normativo adaptado a las consecuencias de la liberalización del suministro de gas, provoca controversias en cuanto a los derechos y obligaciones de los agentes del sistema y de los consumidores. Resultado de esta situación son los retrasos en dar de alta el suministro de gas, ya sea de nueva instalación o de una instalación existente tras un periodo de baja. Sobre esta cuestión, se iniciaron actuaciones ante la Comisión Nacional de Energía (CNE), actualmente Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (CNMC).

El 18 de febrero de 2014, la Sala de Supervisión regulatoria de la CNMC aprobó la resolución de procedimiento vinculante, por la que se acuerda adoptar medidas respecto a los distribuidores y comercializadores para garantizar la protección de los consumidores de gas. Entre las medidas, se considera razonable exigir que la empresa comercializadora libre y de último recurso, de un mismo grupo empresarial, cuente con un servicio de atención telefónica. En este sentido señala que los intereses de protección de los consumidores deben prevalecer sobre las consideraciones de coste económico.

Algunas quejas planteaban que supuestas empresas de gas hacen revisiones de las instalaciones de gas innecesarias, mediante actitudes amenazantes hacia las personas -generalmente de edad avanzada- y cobrando cantidades abusivas. La CNMC informa del

procedimiento de actuación por parte del distribuidor para tratar de evitar que se produzcan abusos en el proceso. Así, distingue entre la “inspección periódica de la instalación” obligatoria cada cinco años y las “revisiones de la instalación de gas natural”, de contenido similar, que pueden realizar las empresas instaladoras a petición del consumidor.

Con el fin de fortalecer las garantías de los consumidores ante estas actuaciones abusivas, se ha aprobado la Ley 3/2014, de 27 de marzo, por la que se modifica el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre. Esta nueva ley supone un refuerzo de la información al consumidor y usuario, a través de la ampliación de los requisitos de información precontractual exigibles en los contratos con los consumidores y usuarios.

Suministro de electricidad

El constante incremento del precio de la electricidad, que es un bien esencial para una vida digna, acaecido en los últimos años, unido a la situación de crisis económica y al desempleo que se vive en España, impone a los poderes públicos la necesidad de reflexión sobre las condiciones en que se presta el suministro eléctrico.

2014 ha sido un año de modificaciones relevantes en el ámbito de la energía eléctrica, pues está en curso la aprobación de la normativa de desarrollo de la Ley 24/2013, de 26 de diciembre, del Sector Eléctrico.

Factura eléctrica transparente y clara

Se iniciaron actuaciones para promover una factura eléctrica transparente y clara, de fácil comprensión. El 23 de mayo de 2014, la Dirección General de Política Energética y Minas aprobó una Resolución que establece el contenido mínimo y el modelo de factura de electricidad, obligatorio desde 1 de octubre de 2014. Esta medida resulta muy positiva, pero existe un aspecto que sigue sin quedar claro: entre los conceptos que integran la factura eléctrica se menciona “otros costes regulados (incluida la anualidad del déficit)”, lo que no informa a los consumidores del concepto al que responde. Se está a la espera de que la Secretaría de Estado de Energía clarifique esta cuestión.

Peaje de respaldo

El denominado “peaje de respaldo” que deberán pagar los consumidores de energía eléctrica acogidos al autoconsumo de energía eléctrica, cuya modalidad más frecuente es la instalación de placas fotovoltaicas, ha ocasionado numerosas quejas.

Para el Defensor del Pueblo, no parece justificada la imposición de peajes al autoconsumo de energía eléctrica, cuando no hay vertido del excedente de energía no consumida a la red. Una instalación que no vierta el excedente a la red debe ser tratada como cualquier otra medida de ahorro energético. El artículo 45 de la Constitución española obliga a los poderes públicos a velar por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva. Por ello se ha recomendado a la Secretaría de Estado de Energía no establecer los peajes que gravan la producción de energía eléctrica para autoconsumo, sin que se haya adoptado aún una decisión definitiva.

Régimen retributivo de la energía fotovoltaica

Pequeños ahorradores han planteado las consecuencias negativas de la modificación del régimen retributivo de la energía fotovoltaica, ya que ellos realizaron sus inversiones al amparo de un sistema que ha sufrido varias modificaciones, generando una pérdida de sus expectativas económicas.

La situación es distinta para los inversores españoles y para algunos inversores extranjeros. El Tratado sobre la Carta de la Energía, ratificado por España el 11 de diciembre de 1997 (TCE), fija un marco de protección jurídica a las inversiones de otras Partes Contratantes, entre las que figura el compromiso de conceder un trato justo y equitativo. Estas inversiones gozan de una protección y seguridad completas y ninguna parte contratante puede perjudicar, mediante medidas exorbitantes o discriminatorias, la gestión, mantenimiento, uso, disfrute o liquidación de las mismas. Para la solución de controversias se establece el posible sometimiento a un arbitraje internacional.

El recurso al arbitraje internacional en el marco del TCE es una solución viable únicamente al alcance de los inversores de los países signatarios del mismo. Los ciudadanos españoles que han visto reducida su

retribución no pueden instar las medidas previstas en el TCE, de manera que solo podrían obtener compensación, en su caso, por las vías que tienen a su alcance de acuerdo con el derecho interno, lo que afecta al principio de igualdad material.

Esta institución recomendó a la Secretaría de Estado de Energía la adopción de las medidas necesarias para que los inversores españoles en energía fotovoltaica que han visto recortada su retribución, no reciban peor trato que los inversores de los países signatarios del TCE, así como el establecimiento de mecanismos para compensar el sacrificio que el cambio retributivo implica para los inversores españoles. Esta recomendación no ha sido aceptada.

Regulación del bono social

El bono social se definió en el Real Decreto-ley 6/2009, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético. El objeto del mismo es favorecer económicamente a consumidores de electricidad acogidos a la Tarifa de Último Recurso que cumplan con unas características sociales, de consumo y de poder adquisitivo determinadas por la Administración. Aunque en el artículo 2 del citado real decreto-ley se prevé el establecimiento de un umbral tope de renta para poder adquirir el derecho al bono social, en su ausencia, se aplica automáticamente desde el 1 de julio de 2009 a determinados colectivos.

Como no se ha determinado un umbral de renta familiar, se ha perpetuado el sistema que inicialmente había sido concebido como transitorio. De esta forma, desde julio de 2009 hasta hoy, se han fijado los consumidores con derecho a percibir el bono social, exclusivamente, sobre la base de la pertenencia del sujeto a algunos de los tres grupos previstos en la disposición transitoria segunda del Real Decreto-ley 6/2009, a saber: 1) pensionistas de la Seguridad Social mayores de 60 años; 2) familias numerosas, y 3) familias con todos sus miembros en paro.

Esta desvinculación entre el bono social y el nivel de renta genera una situación de discriminación. Por una parte, determinados consumidores con bajo nivel de renta no tienen derecho al bono social por no estar incluidos en los colectivos identificados, mientras que otros pueden beneficiarse, al margen de su nivel de renta, y por su mera pertenencia a alguno de los tres grupos. Se ha recomendado definir el concepto

de consumidor vulnerable de acuerdo con criterios de renta que se pueden modular de acuerdo con circunstancias personales, siempre y cuando tales circunstancias y su modulación estén debidamente justificadas y no engendren discriminación.

Facturación

El 31 de enero de 2014 la Orden IET/107/2014, por la que se revisan los peajes de acceso de energía eléctrica para 2014, modificó los términos de potencia y consumo de energía de la factura eléctrica para dar un mayor peso relativo a la parte fija. Esta orden determinó la apertura de una actuación de oficio ante la Secretaría de Estado de Energía en la que se puso de manifiesto que, con la desfavorable coyuntura económica, muchas familias han visto reducidos sus ingresos, por lo que adoptan medidas de ahorro, entre ellas, la de reducir su consumo eléctrico, lo que no pueden hacer si cambia el sistema de facturación.

Para el Defensor del Pueblo la subida del término fijo, al tratarse de una medida con una gran trascendencia sobre la economía de todos los ciudadanos, debe explicarse de una manera transparente y objetiva. Se ha recomendado a la Secretaría de Estado de Energía revisar la distribución de los términos de potencia y energía de los peajes de los consumidores domésticos teniendo en cuenta la repercusión que esta distribución tendrá en las facturas de los consumidores domésticos. También se ha pedido establecer una distribución de los términos de potencia y energía que incentive el ahorro energético y que premie a los consumidores que ahorren, y que se expliquen -con claridad y transparencia- las razones del cambio.

Corte de suministro

Se han planteado los problemas derivados del corte de suministro eléctrico por fraude y la falta de garantías del procedimiento, así como las dificultades que genera a los consumidores, incluso en caso de error de la empresa suministradora.

El suministro de energía eléctrica es esencial para una vida digna, reconocida en el artículo 10 de la Constitución Española. La privación de suministro eléctrico coloca a las personas en situación de exclusión social. Por esta razón, su comercialización no puede someterse a las mismas reglas que otros bienes y servicios que no sean esenciales.

En el caso de suspensión del suministro por fraude, es la distribuidora quien -de manera unilateral- detecta la existencia de tales fraudes y aplica -también de modo unilateral- las medidas de interrupción de suministro. En definitiva, el sistema propuesto otorga a las empresas la determinación de la existencia de fraude así como el corte del suministro, sin intervención previa de ninguna Administración y, además, incentiva económicamente a las distribuidoras.

Las graves consecuencias que comporta la detección de un fraude (penalizaciones económicas y reducción de los plazos de notificación) hace imprescindible que el procedimiento que lleva a la detección del fraude y la posterior aplicación de las medidas a él aparejadas se desarrollen con las debidas garantías para el consumidor y que se respete su derecho a la presunción de inocencia con algún tipo de control administrativo.

Libertad de empresa

Durante 2014, el Defensor del Pueblo ha llevado a cabo dos actuaciones destinadas a promover el respeto al derecho fundamental de la libertad de empresa reconocido en el artículo 38 de la Constitución, frente a restricciones impuestas en normas de rango inferior a la ley.

La exigencia de contar con tres camiones para obtener la preceptiva autorización para la actividad de transporte de mercancías por carretera supone una restricción a la libertad de empresa. La elevada inversión que requiere la compra de tres vehículos (unos 360.000 euros) hace inasumible que los autónomos puedan obtener una tarjeta de transporte, lo que ha sido motivo de numerosas quejas.

Se ha recomendado a la Secretaría de Estado de Transporte y a la Secretaría del Consejo para la Unidad de Mercado la supresión de dicho requisito. Esta recomendación está pendiente.

Propietarios de pequeñas empresas de ambulancias también han denunciado la existencia de restricciones a la libertad de empresa en el mercado de transporte sanitario.

Las empresas manifiestan su disconformidad con los requisitos de autorización previstos en la Orden PRE/1435/2013, por la que se desarrolla

el Reglamento de la Ley de ordenación de los transportes terrestres en materia de transporte sanitario por carretera, que exigen disponer de ocho vehículos y 15 trabajadores, de los cuales al menos seis tienen que ser conductores. Estas exigencias son inasumibles para la mayor parte de las empresas de transporte sanitario que actúan en España donde, de 436 empresas de ambulancias, 400 son PYMES. De manera que, si no pueden costear la adaptación a los nuevos requisitos, serán expulsadas del mercado al término del período transitorio.

Se ha recomendado la supresión de los requisitos de disponer de ocho vehículos y 15 conductores como condiciones de acceso al ejercicio de la actividad de transporte sanitario por ser contrarios a la libertad de empresa, reconocida en el artículo 38 de la Constitución y por no estar justificados por razones de interés general ya que no se apoya en una mejora de servicios. Esta recomendación está pendiente.

Contratación administrativa

Como en años anteriores, las reclamaciones de los ciudadanos se fundamentan en las dificultades para percibir de las administraciones locales y de las comunidades autónomas las cantidades que les adeudan. El hecho de no percibir los importes, o de hacerlo con retraso, ocasiona graves perjuicios económicos.

El déficit de tesorería que sufren las administraciones afecta así a personas y empresas que se han visto privadas de liquidez por la imposibilidad de cobro de las deudas y la inseguridad acerca del momento en que se dispondrá del crédito para poder hacer efectivos los pagos. Esta situación se ha dado en administraciones como el Ayuntamiento de Parla (Madrid), Ayuntamiento de Navalcarnero (Madrid), Ayuntamiento de Montemayor del Río (Salamanca), Ayuntamiento de Miguelturra (Ciudad Real) y Ayuntamiento de Villalpardo (Cuenca).

La aprobación de los mecanismos de pago como el Fondo de Liquidez Autonómica (FLA) -que creó un sistema de apoyo a la liquidez de las comunidades autónomas- el de pago a proveedores, de medidas de apoyo al emprendedor y de estímulo del crecimiento y de la creación de empleo, y el Real Decreto-ley 8/2013, de medidas urgentes contra la morosidad de las administraciones públicas y de apoyo a las

entidades locales con problemas financieros, han resuelto problemas que quedan reflejados en las quejas ciudadanas.

HACIENDA PÚBLICA

La **reforma fiscal** adoptó algunas de las propuestas realizadas por el Defensor del Pueblo sobre diversas materias. Las quejas aumentaron como consecuencia del incremento de las actuaciones de inspección y recaudación de la Administración tributaria. Otras quejas tuvieron que ver con la incomprensión acerca de los términos en que se efectúan las liquidaciones de la Administración y con las sanciones respecto de declaraciones que fueron confeccionadas por el propio personal de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT), o siguiendo sus indicaciones.

Tributos estatales

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

Uno de los tributos más afectados por la reforma fiscal ha sido el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), quedando modificados casi 100 de los artículos de su Ley reguladora. Fueron muchas las propuestas del Defensor del Pueblo y algunas de ellas fueron reflejadas:

Imputación temporal de subvenciones. Tras la aceptación de la recomendación formulada a la Dirección General de Tributos, las subvenciones y ayudas públicas tributarán a partir de la percepción de la subvención y no cuando sean otorgadas.

Exención de la ganancia patrimonial obtenida tras la dación en pago de la vivienda habitual. Se ha recogido con anterioridad a la entrada en vigor de la reforma fiscal, a través del Real Decreto-ley 8/2014, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, dándole además carácter retroactivo a los ejercicios fiscales no prescritos.

Modificación de la regulación del mínimo por descendientes. Se recomendó a la Secretaría de Estado de Hacienda que tuviera en cuenta los distintos modelos familiares, para garantizar el principio de igualdad de los progenitores. Se ha dado

nueva redacción al artículo 58 de la Ley 35/2006, del IRPF, de tal forma que, para determinar quién tiene derecho a aplicar el mínimo por descendientes, se asimila a la convivencia la dependencia económica del contribuyente, salvo en los casos de separación o divorcio en que se satisfagan anualidades por alimentos por decisión judicial.

Flexibilizar las condiciones de los aplazamientos y fraccionamientos de pago de la deuda tributaria, disminuyendo el importe de las cuotas y aumentando el plazo. Ha sido uno de los objetivos de esta institución en los últimos años. Hasta la fecha, la mayor parte de las actuaciones iniciadas han resultado infructuosas, pero parece que finalmente se van a dictar instrucciones para flexibilizar las condiciones en algunos casos.

Mantenimiento de los coeficientes de actualización y de los coeficientes de abatimiento en el IRPF. A través de una enmienda en el Senado, se mantienen vigentes los coeficientes de abatimiento cuando la venta de los inmuebles no supere los 400.000,00€. La reforma fiscal ha eliminado, sin embargo, los coeficientes de actualización en las ganancias y pérdidas patrimoniales ocasionadas por la venta de inmuebles. Estos coeficientes de actualización pretendían combatir la depreciación monetaria, y su desaparición va a provocar mayor tributación en las ganancias experimentadas por la enajenación de inmuebles, sobre todo aquellos que se compraron en pesetas y se venden en euros.

La Institución seguirá insistiendo en otras cuestiones como la creación de una deducción de los gastos que ocasiona la contratación del servicio doméstico, sobre todo para los supuestos de cuidado de hijos menores y personas mayores; la introducción de una deducción por el coste de permanencia en una residencia geriátrica; y la aplicación de la deducción por inversión en vivienda habitual cuando se realizan obras e instalaciones de adecuación de la vivienda por razones de discapacidad.

La actualización del límite de 8.000 euros anuales fijado como requisito cuantitativo para la aplicación del mínimo por ascendiente ha sido objeto de varias recomendaciones por parte de esta institución en los últimos años, que han sido rechazadas. No se ha tenido en cuenta que las pensiones mínimas han experimentado un leve incremento, pero ello no permite la independencia económica de los ascendientes que conviven con el contribuyente.

En opinión del Defensor del Pueblo, la normativa del IRPF debe adaptarse a los nuevos modelos familiares y solucionar los conflictos que puedan surgir en aplicación de la norma. Cuando ambos progenitores tienen la guarda y custodia de sus hijos, la norma no determina quién puede aplicar la reducción por tributación conjunta, sino que debe ser decidido por ellos, lo que, en ocasiones, no resulta sencillo. Se ha solicitado que se regule la reducción por tributación conjunta en los casos de custodia compartida, aún sin resultado.

También se recomendó a la AEAT que se garantice a los contribuyentes una asistencia efectiva a la hora de presentar sus declaraciones de IRPF, bien permitiéndoles acceder al Servicio de Cita Previa cuando lo requieran, bien estableciendo puestos de ayuda en las distintas administraciones y delegaciones que asistan y colaboren con los ciudadanos en los trámites a seguir. La Agencia señala que existen ordenadores a disposición de los obligados tributarios en las distintas delegaciones, y que en algunas oficinas se han establecido puestos de ayuda.

La información ofrecida por el Servicio de Atención Telefónica de la Agencia Tributaria es objeto de numerosas quejas. Se recomendó que se adopten medidas que garanticen la formación del personal de dicho servicio, para que la información que faciliten a los ciudadanos sea homogénea y esté fundamentada. La Agencia no comparte el criterio de esta institución y estima que el personal está suficientemente formado.

Impuesto sobre el Valor Añadido

La obligación de presentar determinadas autoliquidaciones y declaraciones de naturaleza tributaria de forma telemática exclusivamente, impuesta en la Orden HAP/2194/2013, es una de las medidas que más desconcierto ha causado en los contribuyentes, ya que no diferencia entre empresarios o profesionales y el resto de los que tienen que liquidar el Impuesto.

Esta medida afecta directamente a la presentación de los modelos 303 y 390, a los que resultan obligados los arrendadores de locales, que en numerosas ocasiones son de avanzada edad, carecen de ordenador y de conocimientos informáticos, y se ven obligados a contratar los servicios de un gestor para cumplir con sus obligaciones fiscales, con los gastos que ello supone.

Se inició una actuación de oficio con la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y la Secretaría de Estado de Hacienda, al considerar que no puede obligarse a todos los contribuyentes a presentar las autoliquidaciones y declaraciones de forma telemática, sino que deben adoptarse medidas que permitan el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

La Institución recomendó que se permita a los contribuyentes seguir presentando los modelos en papel, que se establezcan puestos informáticos -asistidos por personal de la Agencia- que ayuden y asesoren a los ciudadanos que deseen presentar sus autoliquidaciones y declaraciones por vía telemática. También propuso que se tengan en cuenta estas circunstancias al momento de incoar procedimientos sancionadores derivados de la presentación incorrecta de los modelos, hasta que se garantice que el sistema funciona correctamente y no genera errores y que los contribuyentes tienen información suficiente para proceder a su presentación.

Si bien esta última recomendación ha sido valorada favorablemente y se va a tener en cuenta que los procedimientos deben estar regidos por los principios de responsabilidad y proporcionalidad, la recomendación sobre la posibilidad de presentar los modelos en papel ha sido rechazada.

Sobre la recomendación de establecer puestos informáticos en las dependencias de la Administración para asistir a los contribuyentes, la AEAT considera que ha sido aceptada porque -a su juicio- en sus oficinas se puede obtener toda la información y ayuda necesarias para el cumplimiento de las obligaciones tributarias.

Sin embargo, de las quejas que se siguen recibiendo sobre esta cuestión se desprende que no todos los contribuyentes están recibiendo el asesoramiento y la ayuda que necesitan porque hay oficinas de la AEAT en las que no se está cumpliendo con ese deber de asistencia.

El Defensor del Pueblo considera que la obligación de presentar estos modelos de forma telemática exclusivamente no tiene en cuenta la previsión del artículo 27.6 de la Ley 11/2007, de acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios públicos, que establece que solo se puede imponer el deber de relacionarse con la Administración por medios electrónicos cuando los interesados sean

personas jurídicas o colectivos de personas físicas, que por razón de su capacidad económica o técnica, dedicación profesional u otros motivos acreditados tengan garantizado el acceso y disponibilidad de los medios tecnológicos precisos.

Si bien la actuación de oficio ha finalizado, se siguen tramitando quejas individuales en aquellos casos en los que los ciudadanos no son debidamente asistidos.

El aumento de los tipos impositivos en el Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA) constituye otro motivo frecuente de queja, puesto que los ciudadanos no alcanzan a comprender que determinados servicios no tributen a un tipo reducido.

La Institución ha pedido que se reduzca el tipo impositivo aplicable a la electricidad y al gas natural. Sin embargo, en la reforma del sistema tributario, se ha decidido mantener los tipos impositivos del IVA aplicables a la electricidad y al gas natural, por lo que se ha procedido al cierre en disconformidad de las actuaciones iniciadas.

Asimismo, el Defensor del Pueblo inició actuaciones por la subida del tipo impositivo aplicable a los productos y servicios que ofrecen las empresas del sector cultural de un 8% a un 21%. Desde la Secretaría de Estado de Hacienda se indicó que la reducción de dicho tipo estaba siendo objeto de estudio y valoración en el marco de la reforma del sistema tributario que se estaba tramitando, pero, finalmente, no se ha incluido modificación alguna de los tipos impositivos del impuesto.

Tributos Locales

Gestión compartida

- Impuesto tracción mecánica

Los motivos más recurrentes de queja se han referido a las actuaciones de recaudación ejecutiva municipal, exenciones por razón de discapacidad y errores en la administración competente para la recaudación del tributo.

El estudio de las quejas ha puesto de relieve que, en la fase de recaudación ejecutiva, se deja transcurrir amplios periodos de tiempo hasta la notificación, llegando hasta 20 años desde el ejercicio de devengo hasta la fecha de cobro efectivo. La actuación

administrativa debe ser ágil y realizarse en un período de tiempo razonable, apreciando de oficio, sin necesidad de que lo alegue el afectado, la posible prescripción de los ejercicios y no en la resolución de recursos que alegaban estas circunstancias o tras la intervención del Defensor del Pueblo.

En este ejercicio se ha denunciado también la exigencia por parte de la Dirección General de Tráfico de que se levanten las limitaciones de dominio de un vehículo, que tienen su origen en la adquisición del mismo con un préstamo concedido por una entidad financiera. En ocasiones, dichas entidades han desaparecido o se han fusionado con otras, desapareciendo del lugar en que se encontraban domiciliadas al momento de la adquisición, lo que ha dificultado que los afectados pudieran certificar que se liquidó la deuda que motivó la inscripción de la limitación del dominio del vehículo, y que la entidad concedente no levantó, como debería haber hecho, cuando se extinguió la misma.

Exención por discapacidad. Vuelven a aumentar las quejas relativas al reconocimiento de la situación de discapacidad a efectos del artículo 93.1e, en lo que se refiere al procedimiento para el reconocimiento de esta, así como por la exigencia de tasas en las comunidades autónomas para poder obtener el certificado acreditativo de la discapacidad y su grado.

- Impuesto sobre Bienes Inmuebles

La valoración catastral de los inmuebles no ha recogido la corrección que se ha producido en el mercado inmobiliario en aquellas poblaciones cuyas Ponencias Generales de Valores se realizaron con posterioridad al año 2006. El tributo se ha distanciado de la realidad inmobiliaria y no refleja la capacidad económica de los sujetos pasivos.

A este distanciamiento en los valores se añade el Real Decreto-ley 20/2011, por el que se adoptan medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público, que supuso un incremento del tipo impositivo del Impuesto sobre Bienes Inmuebles entre un 4% y un 10%, dependiendo del año de aprobación de la Ponencia. Han sido numerosas las quejas que han aludido a una base imponible que no recoge su valor en el mercado y las que consideran que la tributación de la vivienda habitual es desproporcionada.

Estas situaciones resultan más difíciles para quienes ven limitada su renta disponible. Así, tanto las personas

que se encuentran en desempleo, como quienes perciben pensiones de jubilación o discapacidad, afrontan pagos que pueden superar un tercio de su renta anual. En algunos casos, el impuesto es superior a la pensión anual del contribuyente, por lo que algunos municipios, a pesar de que no existe una bonificación o reducción en el Real Decreto Legislativo 2/2004, que aprueba el texto refundido de la Ley reguladora de las haciendas locales, que lo permita, han adoptado medidas para reducir la tributación cuando los sujetos pasivos acreditan los límites de sus ingresos, mediante ayudas, subvenciones o mecanismos que han rebajado la cuota líquida.

La Secretaría de Estado de Hacienda y Administraciones Públicas mantiene que es preciso esperar a la modificación de la Ley de Haciendas Locales para incluir nuevas exenciones o bonificaciones, ya que el Estado tiene que compensar a los ayuntamientos por estos ingresos, por lo que considera que su introducción se debe realizar en el nuevo modelo de financiación local. Esta previsión no está resultando eficaz para los sujetos pasivos que no pueden afrontar el pago de tributos sobre su vivienda, que -en muchos casos- es el único bien patrimonial del que disponen.

El Impuesto sobre Bienes Inmuebles es la fuente de ingresos principal de los municipios y su reducción afecta al cumplimiento de sus obligaciones. Sin embargo, el artículo 31.1 de la Constitución española establece expresamente que debe existir una correlación directa entre la capacidad económica de los sujetos pasivos y los tributos que se pagan, por lo que el Impuesto sobre Bienes Inmuebles urbanos supone unas cuotas que pueden llegar a superar la producción anual total de la parcela que, en muchos casos, sigue siendo la fuente de ingresos de sus propietarios. En algunas quejas se han denunciado cuotas que superan los 15.000 euros, ya que se trata de extensiones grandes de terreno, y en otros, pequeñas parcelas cuyas liquidaciones anuales superan los 1.000 euros, y cuyos titulares perciben pensiones de viudedad o pensiones mínimas que no alcanzan para cubrir los mínimos vitales de sus propietarios después de liquidar el tributo.

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

Es uno de los tributos que genera mayor disconformidad en los contribuyentes por el sistema

de cálculo y el tipo impositivo, que puede alcanzar el 30% de la base imponible, y es el tipo al que se aproximan los ayuntamientos. Se trata de un tributo de establecimiento potestativo y no obligatorio, como principal diferencia con los demás tributos locales, por lo que cualquier Ayuntamiento podría derogar su ordenanza fiscal y no exigirlo.

Se había recomendado reiteradamente la modificación de este impuesto y, de forma especial, para casos de dación en pago, o bien cuando los inmuebles eran objeto de una enajenación forzosa en procedimientos de ejecución hipotecaria. En aquellos supuestos, a la pérdida de la vivienda se sumaban las deudas tributarias que se generaban con la Administración municipal y que suponían gravar una riqueza inexistente. Mediante el artículo 123 del Real Decreto-ley 8/2014, de aprobación de medidas urgentes para el crecimiento, la competitividad y la eficiencia, se recogen estas recomendaciones y se aprueba la modificación del artículo 105 de la Ley reguladora de las Haciendas Locales, para eximir de tributación a las daciones en pago de la vivienda habitual y en los supuestos en que se produjera la ejecución hipotecaria de la misma.

Si bien la reforma no se extiende a todas las operaciones señaladas, la medida tiene efectos desde el 1 de enero de 2014 y abarca todos los hechos imposables que no hubieran prescrito, por lo que muchas liquidaciones realizadas, hubieran sido pagadas o no, que cumplieran estos requisitos, serían nulas y, en su caso, la Administración municipal debería devolver los ingresos indebidamente cobrados. Sin embargo, son los sujetos pasivos quienes deben dirigirse a los organismos correspondientes con el fin de acreditar su derecho y obtener, si fuera el caso, el reintegro de las cantidades pagadas por este tributo.

Tasas locales

La falta de liquidez de algunos municipios ha motivado que se aprobaran tasas por la utilización privativa del dominio público y por la prestación de servicios que con anterioridad no se habían exigido.

La cuantía que la Administración exige al sujeto pasivo por la tasa no puede exceder del coste real o previsible de la prestación del servicio.

La **tasa por recogida de residuos sólidos urbanos** tiene mayor índice de aprobación en los ayuntamientos,

por tratarse de un servicio general y obligatorio. La mera puesta a disposición del servicio de recogida de residuos justifica la exacción de la cuota, y la liquidación tanto por las viviendas, como por los aparcamientos, trasteros, viviendas desocupadas, almacenes vacíos, y por cualquier otro inmueble que se encuentre dentro de la zona en la que se presta el servicio. Esta interpretación ha sido avalada por la jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia y el propio Tribunal Supremo. Sin embargo, los propietarios o titulares de derechos sobre inmuebles desocupados con carácter temporal o permanente, los que disponen de almacenes y locales comerciales que se mantienen cerrados y sin uso, así como los propietarios de trasteros vinculados a viviendas, estiman que se trata de una imposición por un servicio que no se presta.

Por último, los propietarios de plazas de aparcamiento consideran que el tributo se exige en cuantías que no se justifican por la clase y volumen de residuos que dichos inmuebles pudiera llegar a producir.

Otra tasa que los sujetos pasivos han considerado desproporcionada es la conocida como **Tasa de Vados**, que se exige por la reserva del dominio público, o por el uso intensivo de las aceras para el acceso de los vehículos a plazas de aparcamiento en el interior de los edificios.

COMUNICACIONES Y TRANSPORTE

Comunicaciones

Los usuarios de servicios de telecomunicaciones demandan una actuación más activa, tanto por parte del legislador como de los órganos administrativos y judiciales, en la defensa de sus intereses. Los derechos de los usuarios no se encuentran suficientemente protegidos frente a las grandes compañías de telecomunicaciones. La regulación del sector y la elaboración de normativa específica, que contemple problemas y situaciones nuevas, satisfarían las expectativas ciudadanas y evitarían desequilibrios.

Teniendo en cuenta que la Ley General de Telecomunicaciones de 2014 precisa el correspondiente desarrollo reglamentario, esta institución considera fundamental que se apruebe sin dilación para evitar situaciones y problemas que puede causar este vacío.

Uno de los problemas que se plantean con frecuencia y que merece una especial consideración es el relativo a la prestación del servicio de telefonía a los usuarios pertenecientes a los colectivos socialmente más vulnerables. En las quejas, se ponen de manifiesto demoras en la prestación de este servicio que a personas enfermas o de la tercera edad que reciben asistencia domiciliaria telefónica. Las compañías deben prestar especial atención a la resolución de estos problemas y dar prioridad a su tramitación y resolución.

Con el fin de evitar la exclusión de estos ciudadanos, pertenecientes a colectivos especialmente sensibles, se formuló una recomendación. El Ministerio de Economía y Competitividad señala que en la actualidad no existe ninguna modalidad de pensión que en el año 2010 tuviese derecho al abono social y en el año 2014 haya excedido de los 639,01 euros/mes (120% IPREM), importe límite para tener derecho a la ayuda. Para el año 2015, las previsiones indican una subida del 0,25%, incremento insuficiente para que una modalidad de pensión supere los 639,01 euros/mes.

En la misma línea, la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información indica que la subida de las pensiones de ejercicios anteriores no ha generado excluidos, puesto que el umbral es mayor que la cuantía de las pensiones que ya percibían dicho abono en el 2010.

Transporte

El establecimiento de restricciones en materia de transporte es un motivo constante de quejas en todo el territorio. Tanto en el transporte ferroviario, como por carretera, urbano e interurbano, la eliminación de líneas y la reducción de las frecuencias afecta a los ciudadanos que tienen que desplazarse, a veces, a otro municipio o dentro del mismo cuando residen o trabajan en zonas aisladas. La falta de capacidad presupuestaria ha sido la justificación de las Administraciones públicas.

Transporte urbano e interurbano

Las quejas recibidas por ayudas al transporte, la huelga de transportes en una empresa concesionaria de varias líneas de autobuses de la Comunidad de Madrid, que redujo la frecuencia de los servicios de

transporte en varios municipios, las incidencias en la Línea 5 de Metro de Madrid, o la nueva Ordenanza reguladora del taxi también en Madrid, tuvieron reflejo en las actuaciones del ejercicio de 2014.

También se inició una actuación de oficio por la paralización del servicio en toda el área de prestación conjunta de Madrid, que abarca 44 municipios, por parte de la Asociación Eurotaxi por la Movilidad y Accesibilidad (AEMA).

Transporte aéreo

La institución considera oportuno que la asistencia y acompañamiento de las personas con discapacidad en el transporte aéreo se declare servicio económico de interés general, dada la contribución positiva de un servicio de esta naturaleza a la cohesión social, conforme el artículo 36 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea. Se cursó una recomendación al Ministerio de Fomento que está pendiente de respuesta.

Carreteras

La seguridad vial de algunas carreteras o tramos de carretera, junto con una deficiente conservación

de las mismas, sigue siendo una constante en las quejas, y da lugar a iniciar numerosas actuaciones ante las distintas administraciones públicas.

Infraestructuras Ferroviarias

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) ha presentado numerosas quejas relacionadas con problemas de accesibilidad en las infraestructuras ferroviarias por incumplimiento del Real Decreto 1544/2007, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Asimismo, se inició una actuación de oficio por el accidente ferroviario ocurrido en Calañas (Huelva), en el que murió un niño de 14 años al ser arrollado por un tren el coche en el que viajaba al cruzar un paso a nivel sin barreras ni señalización.

Otra actuación destacada tuvo que ver con la inundación del túnel y de la estación de tren de alta velocidad de Girona causado por las lluvias caídas en septiembre de 2014, que obligaron a suspender el servicio de AVE entre Figueras, Girona y Barcelona.

Medio Ambiente y Urbanismo

La Institución recuerda la obligación constitucional de reparar los daños medioambientales

El proyecto “Castor” y su relación con el sistema gasista y la técnica de la fractura hidráulica o Fracking protagonizaron actuaciones destacadas de la Institución en materia medioambiental en 2014. El Defensor del Pueblo continuó detectando acciones insuficientes para la restauración de los espacios dañados: ríos, suelos y paisajes. Asimismo, trabajó para reducir barreras arquitectónicas y comenzó un estudio sobre la tramitación de las solicitudes de licencia de obra.

MEDIO AMBIENTE

Las quejas de esta materia superan las 500, en muchas ocasiones con carácter colectivo.

El problema principal son las actuaciones insuficientes para la restauración de los espacios dañados: ríos, suelos y paisajes. La falta de reparación de daños supone una vulneración del artículo 45 de la Constitución, que consagra el derecho de todos a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona; la obligación de los poderes públicos de velar por la utilización racional de los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida, y defender y restaurar el medio ambiente. Por último, el precepto constitucional impone la obligación, para los que infrinjan las citadas reglas, de reparar el daño causado.

Sigue apreciándose falta de colaboración, cuando no rechazo directo de la competencia, entre las administraciones sustantiva y ambiental (en materia de minas) o entre las instancias estatales, autonómicas y locales (en contaminación acústica y carreteras), tanto para evaluar los impactos como

para adoptar las necesarias medidas correctoras. Las autoridades y funcionarios persisten en considerar que estas cuestiones son asunto del órgano ambiental, una apreciación incorrecta, como la institución viene denunciando desde hace años.

Además, sigue siendo insuficiente la evaluación ambiental de las actividades potencialmente agresoras de los espacios naturales. Posiblemente, uno de los lugares más emblemáticos del país, el parque de Doñana, aparece en varias actuaciones de la institución llevadas a cabo en 2014: en las relativas a la explotación y conducción de gas, en la pesca furtiva, en el impacto de la Romería del Rocío, etc.

Las restricciones presupuestarias son la justificación aducida por las administraciones para no adoptar medidas de control previo o posterior a los impactos.

Procedimientos sancionadores. Concepto cualificado de denunciante

Una asociación protectora de animales se personó en un procedimiento administrativo como denunciante interesada. Pero la Administración autonómica

sostenía que la asociación tenía condición de denunciante, no de interesada en el procedimiento. El Defensor del Pueblo ha considerado que no se trata de una 'mera denunciante', sino de una entidad interesada, pues no sólo denunció los hechos, sino que, además, se interesaba por el expediente sancionador, solicitando copia del acuerdo de iniciación para poder formular alegaciones durante la tramitación y, en suma, mostrando interés en que la resolución tuviera un determinado sentido. Ese interés resultaría entonces ser un interés legítimo (artículo 31 de la Ley 30/1992, de Procedimiento Común).

Prescripción de infracciones y sanciones

En varias quejas se da la circunstancia de que, tras la resolución de un procedimiento sancionador, la Administración no resuelve el recurso de alzada hasta pasados varios años. El Defensor del Pueblo considera que los interesados se ven desamparados, ya que la infracción o la sanción tras el tiempo transcurrido sin resolver el recurso habrían prescrito. No obstante, la Administración contesta que la resolución sancionadora carece de ejecutividad mientras no se resuelva el recurso administrativo y que, durante ese período, no cabe apreciar la prescripción de la sanción.

La institución manifiesta a la Administración que, si no resuelve en plazo, se crea una situación de incertidumbre e inseguridad jurídica (artículo 9.3 de la Constitución) y convierte en inoperativa la prescripción. Se recomienda a la Administración que tenga en cuenta que el artículo 138.3 de la Ley 30/1992 sustrae a las resoluciones sancionadoras del régimen general de eficacia de los actos administrativos desde la fecha que se dictan (artículo 57). De ello, se puede interpretar que el tiempo empleado en resolver el recurso administrativo es también procedimiento sancionador y, por tanto, si su resolución se demora, entonces operaría la prescripción según las reglas generales del cómputo y de su interrupción (artículo 132.2).

Derechos de acceso a la información y de participación pública

La Administración debe proporcionar la información ambiental que se le pida y obre en su poder, para lo cual, no es necesario que el solicitante invoque un interés específico, ni ser interesado o denunciante.

Cuando la información solicitada no obre en la sede administrativa a la que se dirige la solicitud, se debe dar traslado de la petición a la sede competente y comunicarlo así al interesado. Este modo de actuar ha tenido que ser recomendado a la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir y a la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Comunitat Valenciana, por citar los casos más notables.

La autoridad pública está obligada a facilitar la información ambiental que sea posible separar de los datos personales protegidos. Los motivos de denegación del acceso a la información han de interpretarse de manera restrictiva.

Se ha considerado información ambiental la contenida en un expediente sancionador por unas obras en la ribera del río Pas (Cantabria) que afectaban a un hábitat de interés comunitario y a humedales y especies de flora y fauna protegidos. También es información ambiental, y debe pues suministrarse por la Administración o esta indicar el lugar en que dicha información se halla, la referida a las prohibiciones o limitaciones de la pesca para combatir una especie exótica invasora. También lo son la clasificación de parcelas a efectos cinegéticos y los datos sobre emisiones de gases de efecto invernadero.

El Ayuntamiento de Albacete aún no ha suministrado información al interesado sobre una subestación eléctrica próxima a su domicilio (en concreto, el resultado de las mediciones de ruido y vibraciones o el grado de contaminación electromagnética generada). En este caso, se está a la espera de contestación municipal a la información adicional pedida por la institución.

Se han recibido quejas por falta de contestación a solicitudes de información, acerca de las medidas adoptadas en la planta de explotación y almacenamiento de gas CASTOR, y por valoración insuficiente de alegaciones presentadas.

Se ha admitido a trámite una queja, sobre los precios fijados para obtener la información ambiental que suministra la Agencia Estatal de Meteorología.

Deber de divulgación de la información ambiental

La Administración debe difundir información ambiental de manera activa, la Ley 27/2006 así lo impone en determinados casos. Un caso muy importante es el del fracking: el Defensor del Pueblo

sugirió al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente que divulgara el informe del Instituto Geológico y Minero de España sobre sus recomendaciones en relación con las medidas preventivas y correctoras a considerar en proyectos relacionados con la exploración y explotación de hidrocarburos mediante técnicas de fractura hidráulica. La Sugerencia ha sido rechazada.

El Secretario de Estado no ha distribuido el informe a nivel interno más allá del órgano competente para elaborar las declaraciones de impacto porque entiende que los demás órganos del ministerio no realizan funciones de evaluación ambiental. Pero teniendo en cuenta el volumen de recursos hídricos que emplea esta técnica y los riesgos para la contaminación de los acuíferos, es manifiesto que el informe resulta de interés, al menos para las Confederaciones Hidrográficas.

Trasvase Tajo-Segura

Sobre las reglas de determinación de excedentes, explotación y recuperación de costes del trasvase Tajo-Segura, así como de venta o cesión de derechos intercuenca entre los regantes, la institución ha señalado que la aprobación parlamentaria de una enmienda, aunque suponga una decisión por las Cámaras como representantes del pueblo español, no equivale a la participación directa del público, exigida por el derecho europeo y estatal sobre aguas y medio ambiente. Cuando afecten a los recursos hídricos, los acuerdos suscritos entre administraciones públicas deben ser accesibles a quien los solicite. Tampoco cabe incorporar automáticamente a normas con rango de ley los contenidos pactados, salvo si existe reserva material de ley o si concurren los requisitos establecidos por el Tribunal Constitucional para promulgar leyes singulares. La Secretaría de Estado de Medio Ambiente no ha informado acerca de los criterios ambientales que se han tenido en cuenta para la modificación de las reglas que afectan al trasvase.

Ley de rehabilitación, regeneración y renovación urbana

La Secretaría de Estado de Infraestructuras, Transporte y Vivienda del Ministerio de Fomento aceptó la recomendación de dictar instrucciones para garantizar la participación pública en los proyectos normativos que tramite y que tengan

incidencia ambiental, si bien aún no ha remitido al Defensor las instrucciones.

Falta de convocatoria de los órganos de participación

El Consejo Asesor de Medio Ambiente de la Comunidad de Madrid no había sido convocado desde el 28 de julio de 2010, aunque es preceptivo que el pleno de dicho órgano se reúna al menos una vez al año. Para cumplir esta previsión no es suficiente, como adujo la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, que se reúnan las Secciones del Consejo. La falta de convocatoria ha impedido que proyectos normativos muy relevantes hayan sido informados por el Consejo, como las normas sobre viviendas rurales sostenibles, los parques regionales, las vías pecuarias, los montes o la declaración de algunos espacios de la Red Natura 2000. Tras la Sugerencia formulada por el Defensor del Pueblo, el Consejo se reunió el 22 de diciembre de 2014, según ha informado la Consejería.

Derecho de acceso a la justicia. Acceso a las organizaciones ambientales

Tras la sugerencia formulada en 2013 sobre la tramitación del anteproyecto de Ley de asistencia jurídica gratuita, aceptada por la Secretaría de Estado de Medio Ambiente, esta ha informado que, tras reunirse con los grupos ecologistas, dio traslado informal de las pretensiones al Ministerio de Justicia, promotor del anteproyecto, y propició una reunión entre dichos grupos y el departamento. En la tramitación parlamentaria del proyecto de ley se ha presentado una enmienda en la que se reconoce este derecho a las personas jurídicas sin ánimo de lucro, que tengan por fin la protección ambiental y que cumplan los requisitos del artículo 23.1 de la Ley de acceso a la información, participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Evaluación de impactos. Licencias municipales

Uso de la fractura hidráulica (fracking)

El empleo de la fractura hidráulica en España y en el resto de los países de la Unión Europea ha generado un debate fundamentalmente referido a sus efectos ambientales. Entre ellos, cabe destacar el volumen de recursos hídricos necesarios para la

fractura, la presencia de sustancias tóxicas en los fluidos de inyección –incluido el metano y sustancias radiactivas–, la no recuperación de los fluidos de inyección, que permanecen y contaminan las aguas subterráneas y el suelo; la sismicidad inducida por la fracturación horizontal, y la contaminación atmosférica por emisiones incontroladas de metano.

Además de la Sugerencia hecha al Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente sobre la difusión de la información ambiental, se ha iniciado una actuación con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo sobre el permiso de investigación sondeo LUENA en Cantabria y Burgos, para conocer las medidas que eviten los riesgos asociados al fracking.

La información aportada hasta ahora no ha sido suficiente, en particular sobre las sustancias que forman parte de los fluidos de inyección, el volumen de recursos hídricos necesarios, el porcentaje de líquido de inyección que se recupera y las sustancias radiactivas. Tampoco es concluyente la información sobre la aportación al sector energético que supone en España la explotación de gas no convencional mediante el empleo de fractura hidráulica.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo ha solicitado al Departamento de Industria que remita nueva información sobre los siguientes aspectos: a) si hay soluciones técnicas para evitar impactos específicos y no deseados derivados del fracking, de modo que, aplicándolas, el riesgo de contaminación resulte equiparable al que deriva de técnicas convencionales de explotación de hidrocarburos o de otras técnicas que generen riesgos comparables. Y b) si hay estudios concluyentes acerca de la incidencia positiva y significativa en el modelo energético nacional. Parece insoslayable que se valore y motive la autorización del fracking, ponderando seriamente los riesgos ambientales y los efectos en la salud y seguridad de las personas. También se le ha solicitado información sobre el número de permisos de exploración, investigación y explotación de fracking ya concedidos y que estén en trámite.

Otros casos sobre impactos por explotación de hidrocarburos

Respecto a la extracción y almacenamiento de gas natural en Doñana, la institución ha reanudado las actuaciones relativas al cumplimiento de la norma ambiental en tres proyectos gasísticos, tras

la decisión de la Comisión Europea de cerrar el expediente que había incoado, al no haber sido aún autorizados los proyectos.

Respecto al permiso de investigación de hidrocarburos CRONOS, en las provincias de Guadalajara y Soria, se ha solicitado al Ministerio de Industria, Energía y Turismo que informe de cómo están aplicando las recomendaciones formuladas por la Comisión Europea. Además de la necesidad de evaluar los impactos, debe comprobarse la calidad del suelo, aire y agua antes de que empiecen las operaciones. Y debe informarse al público sobre las sustancias químicas que se utilicen.

Proyecto CASTOR

En el apartado correspondiente de este informe puede encontrarse la resolución de la institución, por la que desestimó la solicitud de una asociación ecologista de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley 13/2014, de 3 de octubre, por el que se adoptan medidas urgentes en relación con el sistema gasista y la titularidad de centrales nucleares. El Defensor del Pueblo consideró que, como el recurso había sido ya presentado por otros sujetos legitimados para ello, parecía aconsejable su inhibición, por no resultar imprescindible para cumplir adecuadamente la misión de la institución de garantizar los derechos fundamentales y las libertades públicas.

Además, hubo actuaciones instadas por, entre otros, los Síndics de Greuges de Cataluña y de la Comunitat Valenciana. Estas no pudieron desarrollarse dado que el ministerio fiscal tenía ya abiertas diligencias por posibles delitos.

Publicación de las declaraciones de impacto ambiental

La Comunidad de Madrid ha aceptado publicar en el boletín oficial de la comunidad autónoma, a partir de 2015, el contenido completo de las declaraciones de impacto, en sustitución de la mera referencia a la aprobación de la resolución y el lugar donde se podía consultar el expediente, como venía haciendo hasta ahora.

Aeropuertos

Se ha iniciado una actuación de oficio, por la falta de aprobación de las servidumbres acústicas y

planes de acción en algunos aeropuertos, como el de Alicante/Alacant, en los plazos previstos en la Ley de Navegación Aérea. Dichos plazos finalizaron el 18 de septiembre de 2010 para los aeropuertos de más de 250.000 movimientos al año, y el 18 de marzo de 2011 para los de entre 50.000 y 250.000 movimientos anuales. En los aeropuertos de Madrid-Barajas, Barcelona y Palma de Mallorca las servidumbres acústicas y sus planes asociados fueron aprobados entre 2010 y 2012.

Ferrocarriles

Estación Norte de Valencia: la institución ha indicado al Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) que es irrelevante si una vivienda afectada por el ruido es construida antes o después de la infraestructura. Si los ferrocarriles ocasionan molestias, corresponde a estos adaptar su actividad a las nuevas circunstancias y no a la vivienda, que no produce ruido. El uso de vivienda es válido si hubo licencias válidas (de obras y de primera ocupación). Es el foco de ruido el que ha de adaptarse, a menos que en la zona haya una servidumbre acústica. Se ha solicitado a ADIF que busque soluciones para mitigar la contaminación acústica denunciada, por ejemplo, pantallas, soterramiento, reducir la frecuencia de trenes en algunas franjas horarias, especialmente en las horas de descanso, o limitar el uso de determinadas máquinas por ser más contaminantes y molestas.

Ruido y vibraciones generados por infraestructuras ferroviarias en el barrio de Santiago el Mayor de Murcia: corresponde al emisor acústico –en este caso ADIF, titular de la infraestructura ferroviaria– y no al receptor, verificar que su actividad no es ruidosa por encima de los niveles fijados en las leyes y adoptar las medidas necesarias cuando aquellos se superan. La existencia de un emisor acústico de titularidad estatal no justifica que el Ayuntamiento pueda inhibirse del ejercicio de su competencia o desatienda los asuntos relacionados con el ruido generado por la infraestructura.

Se ha instado al Ayuntamiento a que, a título de colaboración, ponga en conocimiento de la administración ferroviaria los resultados de las mediciones de que disponga o que vaya a realizar. ADIF ha informado de que el proyecto constructivo “Accesos a Murcia y permeabilización del trazado

ferroviario” prevé el soterramiento de la vía férrea y la instalación de mantas elásticas bajo la vía la próxima, lo que previsiblemente solucionará el problema.

Recursos naturales

Además de las quejas por evaluación insuficiente de los efectos de determinados proyectos sobre los espacios naturales protegidos mencionados en el epígrafe sobre evaluación ambiental, cabe aquí reseñar las siguientes actuaciones:

Celebración de la Romería de El Rocío en Doñana (Huelva): la institución pretende averiguar si las administraciones públicas están adoptando las medidas precisas para cumplir el Plan Rector de Uso y Gestión del Parque Nacional y garantizar que la romería tenga lugar en forma compatible con la protección de un espacio natural de la máxima protección nacional e internacional, o si son precisas medidas adicionales.

Propuesta de declaración como Paisaje Protegido del Valle de Gáldar (Las Palmas): la Administración debe motivar su decisión de no declarar un espacio protegido cuando los ciudadanos lo solicitan y explicar las razones por las que los valores ecológicos y paisajísticos de esa zona no son suficientes para tal declaración.

Se siguen actuaciones con la **Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana**, por la modificación de la norma de protección de los espacios naturales, y por la pretensión de incluir en ella la exigencia de catalogar un humedal, como condición previa a su declaración como espacio protegido.

Es de esperar que, con la nueva Ley 30/2014, de 3 de diciembre, de Parques Nacionales, se mejore el sistema de administración pública de estos espacios y, como manifiesta su exposición de motivos, se refuerce el modelo de gestión por las comunidades autónomas y de coordinación en Red de Parques Nacionales. Téngase presente que la nueva ley no incide en la falta de un estatuto del organismo autónomo Parques Nacionales, una entidad pública dependiente del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, responsable de la coordinación, proyección e impulso de la Red de Parques Nacionales.

Fauna y flora

Efectos letales del diclofenaco en buitres y otras especies de aves necrófagas

Hay dos medicamentos autorizados en España para uso veterinario que contienen diclofenaco, sustancia que puede tener efectos letales en los buitres y otras especies de aves necrófagas que se alimentan de los cadáveres del ganado tratado con esos medicamentos. España posee el 90% de las poblaciones de buitre de toda Europa. Entre las especies presentes, algunas se encuentran en un estado desfavorable de conservación y otras amenazadas, por lo que aumenta la responsabilidad de nuestro país en la conservación de la biodiversidad española y europea.

Se ha solicitado información a la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental y Medio Natural, del Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, y a la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para averiguar si se han atendido las recomendaciones de la Agencia, de julio de 2014, y conocer su criterio sobre la aplicación del principio de precaución en la prohibición del diclofenaco en España, especialmente si hubiera, como parece, medicamentos equivalentes que resultan inocuos para estas especies de aves.

Pesca furtiva de anguilas en el Bajo Guadalquivir y en la reserva de pesca de su desembocadura

Esta pesca furtiva se practica también en el Brazo de la Torre, dentro del espacio protegido de Doñana. Periódicamente, la Junta de Andalucía, en colaboración con la Guardia Civil, requisas las artes de pesca dedicadas a estos fines, pero -aunque existe un protocolo de colaboración firmado en 2011- ni aquella, ni la Capitanía Marítima de Sevilla, ni la Autoridad del Puerto de Sevilla se consideran competentes para retirar las barcas y plataformas en que se calan las redes, ni para perseguir la cadena de suministro de artes y construcción de estos artefactos flotantes, cuestiones que el Defensor del Pueblo considera determinantes.

Al impacto sobre la especie se añaden las cuestiones sanitarias y de consumo ya que el producto de la pesca furtiva no se somete a ningún examen bromatológico o veterinario. En 2014 se han reanudado las actuaciones, primero ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma

de Andalucía en Sevilla, y luego ante la Consejería de Agricultura, Pesca y Desarrollo Rural de la Junta de Andalucía, acerca de medidas provisionales, como la inmovilización temporal de la embarcación o del medio de transporte o la incautación de artes, aparejos, y accesorios prohibidos, o reglamentarios pero utilizados de modo ilegal, y para la imposición de sanciones contra esta pesca en aguas interiores.

Maltrato animal

La mayoría de las quejas recibidas son de asociaciones de defensa del bienestar animal y solicitan amparo por la falta de respuesta de la Administración a sus denuncias. Se trata de quejas por la utilización de animales en fiestas populares, por mala situación física o por falta de la atención o cuidado a cargo de sus dueños. Se observa demora de las administraciones en la tramitación de estos expedientes, no se actúa con agilidad y se exceden los plazos. Tampoco se facilita el acceso a la información solicitada.

También se reciben quejas por el mal estado de los perros de los vecinos (falta de limpieza y de alimentación, soledad), ya que ante animales mal atendidos los ayuntamientos tardan en reaccionar o en adoptar medidas efectivas.

Confederaciones Hidrográficas

Sanciones: en varios casos se ha sugerido a la Confederación Hidrográfica del Tajo la revocación de sanciones, por no haberse acreditado en el procedimiento la culpabilidad del infractor, por ejemplo, en caso de responsabilidad subsidiaria atribuida a los dueños de un terreno respecto a la instalación de vallados no autorizados en zona de policía del dominio público o que afecten a este. Se ha solucionado la queja relativa a una sanción indebidamente impuesta por un error en la identificación de una parcela donde se ubicaba un aprovechamiento de aguas subterráneas.

No se ha recibido información suficiente sobre la restitución de la zona de servidumbre y policía de dominio público hidráulico indebidamente ocupada en Villaescusa de Palositos (Guadalajara), donde además ha podido verse afectada una iglesia catalogada como bien de interés cultural.

Se han presentado, o continúa la tramitación de quejas por daños generados a los particulares por

la ejecución de obras hidráulicas. Se ha sugerido a la Confederación Hidrográfica del Ebro que resuelva una reclamación de daños y que tramite el procedimiento de responsabilidad patrimonial a raíz del desbordamiento del río Aragón. Como consecuencia de la intervención del Defensor del Pueblo, la misma Confederación ha atendido la solicitud de información del Ayuntamiento de Ricla (Zaragoza) sobre la ejecución de las obras de construcción del Embalse de Mularroya. La Confederación del Duero ha actuado para resolver un defecto en la construcción de la presa del Puente Nuevo en Barco de Ávila.

Las inundaciones en Playa Honda en Cartagena (Murcia) podrían estar relacionadas con la construcción de nuevas balsas para riego y canalizaciones sin regularizar, que al haber alterado el terreno han producido cambios en el drenaje. Se continúa actuando ante el Ayuntamiento de Cartagena y la Consejería de Agricultura y Agua.

En relación con las inundaciones de Lorca, dado el retraso en el calendario exigido por la normativa europea y estatal, y la necesidad de evitar en lo posible los riesgos derivados de las inundaciones, se ha sugerido a la Confederación Hidrográfica del Segura que impulse de oficio todos los trámites de los procedimientos, en curso o que deban iniciarse, para garantizar la defensa contra las inundaciones: mapas de peligrosidad y de riesgo de inundación, planes de gestión del riesgo, procedimientos de deslinde, sancionadores y de ejecución forzosa, de manera que se logre la reposición de los terrenos a su estado anterior y las ramblas queden libres de ocupaciones ilegales que puedan agravar los efectos de las inundaciones.

Contaminación

Residuos urbanos

A finales de verano de 2014 aumentaron las quejas recibidas sobre la falta de limpieza viaria en la Villa de Madrid y se han iniciado actuaciones sobre el deficiente mantenimiento de los contenedores, la suciedad en las calles y la menor frecuencia en la recogida de los residuos.

Prosigue la actuación sobre el depósito de residuos no peligrosos y domésticos, en una calle de Santa

Marta de Tera, entidad local menor del municipio de Camarzana de Tera (Zamora).

Vertido irregular de residuos en La Murada en Abanilla (Murcia) y suelos contaminados. Se ha solicitado información sobre los controles que la Consejería de Agricultura y Agua está realizando, para evitar la posible contaminación generada por los residuos y su afeción al medio y a la salud de las personas.

Contaminación atmosférica

Mercado de Derechos de Emisión

En 2014 culminó una actuación de oficio iniciada en 2012 sobre si el llamado Mercado de Derechos de Emisión de CO₂ (MDE) es efectivamente un instrumento de mercado que incentiva el beneficio ambiental, consistente en que un conjunto de plantas industriales reduzca colectivamente las emisiones de gases contaminantes a la atmósfera.

La institución insiste en la necesidad de someter a escrutinio científico, económico y ecológico no solo los planteamientos de que parte la evaluación de la eficacia del MDE para lograr la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, sino también del mismo régimen de comercio de derechos de emisión. En suma, ha de cuestionarse la naturaleza jurídica del derecho de emisión como un derecho transmisible, pues -en efecto- queda constituido un nuevo derecho, un derecho subjetivo transmisible, que puede denominarse "derecho a contaminar". Además, no puede considerarse 'mercado' un mecanismo que, para lograr la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero, es esencial e inherentemente un sistema intervenido.

Por ello, se encuentra en estudio la remisión de una propuesta de evaluación y reconsideración del MDE al Defensor del Pueblo Europeo, desde planteamientos más amplios y rigurosos, económicos tanto como ecológicos. Así parece exigirlo una de las iniciativas más relevantes de la política de la Unión Europea sobre el cambio climático.

Parque Tecnológico de Valdemingómez (Madrid)

El Defensor del Pueblo, tras dar por finalizadas las actuaciones (en junio de 2014) sobre el mal olor procedente del Parque Tecnológico de

Valdemingómez (Madrid), recibió desde septiembre varias comunicaciones de vecinos que volvían a denunciar el problema después de un tiempo en que parecía haber sido menos grave. Según las quejas, la contaminación había vuelto –desde julio- a alcanzar niveles intolerables en intensidad, frecuencia y duración de los episodios. Se señalaba especialmente su carácter viciado.

Por tanto, se reanudaron las actuaciones ante el Ayuntamiento de Madrid, que había comunicado meses atrás su intención de realizar un estudio detallado de las fuentes de contaminación y analizar de forma simultánea el olor en la zona de influencia (si fuera posible, con una red de equipos capaces de medir en continuo los niveles de olor) y, en función de los resultados, diseñar las medidas correctoras. Por ello, solicitó información actualizada a la Administración municipal sobre la situación descrita por los vecinos y sobre los resultados obtenidos tras el estudio previsto.

Contaminación acústica

Actividades comerciales e industriales

Falta de medios materiales y personales para comprobar los ruidos. Se sugiere a los ayuntamientos solicitar asistencia y colaboración de otras administraciones para llevar a cabo las verificaciones y, una vez verificado que se dan niveles sonoros superiores a los permitidos, iniciar el procedimiento que corresponda –de legalización, corrector, sancionador, etc.– para minorar las molestias.

Ocio nocturno, hostelería, restauración y locales de reunión

Titulares de locales nocturnos que intentan burlar las normas mediante la ejecución de obras menores o mediante un cambio de titularidad de la licencia para proseguir la actividad con un horario más amplio y sin insonorizar el local.

Falta de comunicación al denunciante del inicio o no del procedimiento sancionador, omisión que es percibida por aquél como falta de reacción de la Administración ante sus denuncias.

Intervención municipal que se limita al otorgamiento de la autorización para el funcionamiento de la actividad. Sin embargo, el control debe continuar mientras ésta se desarrolle.

La demora de la Administración en la comprobación de las denuncias y en la adopción de medidas correctoras por el titular de la actividad conduce a que persistan las molestias mientras no ordena ninguna medida cautelar y/o provisional.

Ruidos, suciedad e inseguridad para los vecinos por la práctica del ‘botellón’

Se han adoptado medidas, pero insuficientes, para erradicar la práctica. Se recuerda a la Administración municipal la obligación de perseguir las infracciones tipificadas en las ordenanzas de protección ambiental, de limpieza de los espacios públicos y gestión de residuos, y en la legislación sobre drogodependencias y trastornos adictivos. Se sugiere que intensifique los controles como medida disuasoria y aumente los efectivos de los servicios de limpieza para paliar los efectos.

URBANISMO

Están en curso destacadas actuaciones de oficio en 2014 especialmente numerosas y articuladas en dos materias principales: la tramitación de las solicitudes de licencia de obras y la carencia generalizada de una regulación técnica de seguridad en parques infantiles e instalaciones de ocio.

En 2014, las quejas más numerosas provienen de los retrasos en la gestión pendiente, en la tramitación y aprobación de los planes y proyectos de reparcelación y de obras, una de cuyas causas principales es la falta de coordinación entre administraciones. Como en años anteriores, además de los retrasos se han tratado dificultades en la participación pública.

Destacan las quejas por la pasividad municipal en adoptar medidas que completen la gestión de unidades de ejecución que han quedado sin terminar. Los ayuntamientos justifican la inactividad en la falta de presupuesto con que atender debidamente sus funciones. Pero no pueden permanecer pasivos frente al incumplimiento en la ejecución del planeamiento urbanístico si la iniciativa privada se ve imposibilitada para afrontar el coste de la actuación pendiente. Los planes que aprueban las administraciones deben ser realistas, viables y quedar financiados adecuadamente, ya desde los inicios del proceso de realización de la ciudad, que comprende su mantenimiento.

Destaca el número de quejas recibidas del Defensor del Pueblo Riojano (tras la suspensión de su actividad por la Ley 9/2013, de 21 de octubre) con 96 actuaciones sobre materias territoriales, ambientales, urbanísticas y de vivienda.

De las actuaciones de oficio destacan las diez iniciadas con otros tantos municipios a los que se pidió información sobre los problemas ordinarios con que se encuentran al tramitar una solicitud de licencia de obras, tiempos medios de tramitación, recursos disponibles, etcétera.

También se han iniciado sendas actuaciones de oficio con las quince comunidades autónomas que, al parecer, carecen de regulación técnica de seguridad en parques infantiles e instalaciones de ocio. Solo disponen de ella Andalucía y Galicia.

Otra actuación de oficio se inició ante el Ayuntamiento de Madrid y la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura de la Comunidad de Madrid, sobre posibles medidas para garantizar la protección del edificio de Centrales Lecheras Españolas (CLESA), una valiosa obra arquitectónica realizada en 1961 y -según los expertos- un referente de la arquitectura industrial contemporánea, que podría ser demolida por su actual propietario. Las actuaciones siguen en curso cuando se redacta este informe.

Planeamiento y ejecución

Un ejemplo prototipo de retrasos injustificados es el denunciado por el alcalde de Madridejos (Toledo), que afectaba a varios expedientes urbanísticos importantes para el municipio. Señalaba que algunos se encontraban pendientes de aprobación por la Administración autonómica desde hacía años y otros únicamente precisaban de un informe para poder continuar su tramitación. La Alcaldía centraba su reclamación en dos expedientes, un convenio urbanístico entre el Ayuntamiento y la Consejería de Fomento, Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, para la ejecución de un vial y una modificación puntual para crear suelo urbanizable industrial. Se sugirió a la Consejería que accediera a la petición de la Alcaldía y convocara al Ayuntamiento y a sus técnicos para tratar ambos asuntos. También se sugirió que les informara de un modo completo sobre los pasos para poder aprobar definitivamente la modificación puntual y sobre los motivos por los que el convenio

no resultaba de interés para el Patrimonio de la Junta de Comunidades.

Otro ejemplo es el retraso en la ejecución urbanística del ámbito “Marqués de Villabrágima” del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de Madrid, cuya Junta de Compensación, constituida en 2012, no ejerce actividad alguna desde entonces. Los propietarios carecen de información sobre las causas del retraso y sobre las previsiones temporales para reanudar la ejecución. La Junta de Compensación, en cuanto beneficiaria de la expropiación de los propietarios no adheridos a ella, es la que debe iniciar el procedimiento, impulsarlo y actuar. El Ayuntamiento de Madrid informó de que no cabe atribuirle la responsabilidad por el retraso ni en la expropiación ya que la Junta no ha solicitado aún la expropiación de los terrenos de los propietarios no adheridos al sistema y ni siquiera ha presentado el proyecto de expropiación para su aprobación municipal.

La Institución también ha intervenido por el retraso en el abono de la indemnización por la expropiación de una finca integrada en el Sector “Las Fuentes” del PGOU de Reinosa (Cantabria); la paralización en la tramitación del PGOU de Valverde de Llerena, Badajoz; las dilaciones en la ejecución por el sistema de expropiación del Plan Parcial del Área de Planeamiento Remitido “Paseo de la Dirección”, Madrid; los retrasos en la gestión de la Unidad de Ejecución del Plan Parcial de Arroyo del Fresno (Madrid), y el retraso en la ejecución de una unidad de ejecución del PGOU de Leganés (Madrid).

Un año más destaca el descenso de la actividad urbanística de gestión, es decir, la falta de ejecución de la ordenación prevista en los planes.

En Carmona (Sevilla), urbanización Tres Palmeras, las obras de urbanización permanecían inacabadas y los vecinos carecen de los más elementales servicios públicos, un problema generalizado en el municipio.

En Valmojado (Toledo), destaca el retraso en la terminación de las obras de urbanización de un sector, donde ni el urbanizador ni el Ayuntamiento se hacen cargo de la situación de los propietarios de los terrenos, obviando todos los plazos legales para finalizar los trabajos pendientes. El Defensor ha recordado al Ayuntamiento que debe reaccionar ante el incumplimiento del promotor y que puede incluso

ejecutar subsidiariamente las obras de urbanización pendientes y repercutir el coste que ello suponga en el promotor y cobrarlo, en su caso, por vía de apremio.

En Collado Villalba (Madrid), el Ayuntamiento no ha cumplido las determinaciones del PGOU en cuanto a la apertura de ciertos viales al tránsito rodado en la urbanización “Colonia Avenida”. Tampoco ha completado la urbanización de los accesos a la zona. Consecuentemente, las viviendas se encuentran totalmente aisladas, pues las vías de acceso están unas pendientes de urbanizar (carecen de aceras, alumbrado público, pavimentación de la calzada, etc.), incluso resulta difícil el acceso rodado por las pésimas condiciones físicas en las que se encuentran algunas; otras están cerradas, contra el PGOU. La institución ha finalizado sus actuaciones al constatar que el Ayuntamiento está impulsando la regularización de la urbanización y recibiendo sus viales. Una vez los inscriba a su nombre en el registro de la propiedad y se incluyan en el Inventario de bienes municipales, ordenará la retirada de vallados y puertas que impiden la circulación.

Licencias

La Institución recibe numerosas quejas sobre la lentitud en la tramitación por los ayuntamientos de las licencias de obras, en muchos casos con demora de meses para otorgarlas o denegarlas, incluso licencias de obra menor.

La licencia urbanística es pieza clave en la actividad constructiva, sin licencia no puede obtenerse financiación y queda paralizado el proceso de ejecución de las obras. Por este motivo se han iniciado actuaciones de oficio con una muestra de diez municipios, en atención a los derechos de propiedad y a disfrutar de una vivienda digna, que pueden verse seriamente afectados por los retrasos y avatares en el procedimiento de tramitación de las licencias hasta su obtención o denegación. Se ha solicitado a los ayuntamientos información sobre los problemas ordinarios que encuentran al tramitar una solicitud de licencia de obras, los tiempos medios de tramitación, los recursos disponibles, etcétera. La institución está a la espera de recibir la información de algunos ayuntamientos para proceder a su valoración. Se trata de una muestra de capitales de provincia con más de 500.000 habitantes (como Madrid, Barcelona y Valencia), municipios de 300.000 habitantes no capitales de provincia (Vigo), capitales

de provincia entre 200.000 y 500.000 habitantes (Cáceres y Pamplona), municipios entre 50.000 y 200.000 habitantes (Algeciras e Irún), y municipios entre 20.000 y 50.000 habitantes (Villena y Úbeda).

Licencia de primera ocupación

Es este uno de los campos de actuación más importantes del Defensor del Pueblo sobre urbanismo. Siguen siendo numerosas las quejas por incidencias con este capital instrumento de comprobación. Se destacan solamente algunas.

Licencia de primera ocupación a viviendas sin suministro eléctrico, dada por el Ayuntamiento de Villatobas (Madrid): los propietarios habían adquirido las viviendas con licencia pese a carecer del servicio por no disponer del “Certificado de Instalación Eléctrica” que expide la Consejería de Fomento, Industria y Energía. El Ayuntamiento da por buena su actuación por el mero hecho de que la licencia de primera ocupación se otorgó previo “informe técnico favorable”. No puede compartirse la opinión del Ayuntamiento, que otorga licencia de primera ocupación a viviendas carentes de suministro de energía eléctrica, un servicio básico.

Teniendo en cuenta la naturaleza reglada de la licencia, el Ayuntamiento está obligado a verificar antes que el edificio cumple las condiciones impuestas en la previa licencia de obras y que reúne las condiciones de habitabilidad, seguridad y salubridad exigidas para su uso residencial. Solo entonces, una vez constatados ambos aspectos (actividad administrativa reglada y de comprobación), debe el Ayuntamiento acceder a expedir las autorizaciones para contratar los suministros. En cuanto no estaba garantizado en este caso el suministro de energía eléctrica, entiende la institución que nunca debieron otorgarse las licencias de primera ocupación. Se dirigió al Ayuntamiento un Recordatorio de deberes legales en estos términos y se le solicitó que informara sobre las gestiones que estuviera realizando con la Consejería de Fomento.

Un caso análogo al anterior es el de la Comunidad de Propietarios de un inmueble de Seseña (Toledo). La queja denunciaba que el Ayuntamiento había dado licencia de primera ocupación a las viviendas aunque no se había ejecutado la infraestructura del servicio de energía eléctrica. La licencia se basa en la comprobación, que no es un mero trámite formal. No se trata solo de comprobar si la construcción se

ajusta a la licencia de obras, sino también de verificar si puede destinarse a determinado uso.

Se solicitó al Ayuntamiento que aclarara cuál era el problema que impedía la prestación del suministro a las viviendas y que informara de las actuaciones llevadas a cabo, tratándose de un problema que afecta a vecinos que llevan varios años habitando unas viviendas en el municipio sin este servicio básico.

Rehabilitación y reconstrucción de Lorca (Murcia)

El Defensor del Pueblo de la Región de Murcia había tramitado una queja a instancia de la Asamblea de Vecinos de Lorca afectados por el terremoto del 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 titular de la institución visitó el municipio para conocer de primera mano los problemas de los afectados.

De la información recibida se deducía que la reconstrucción de los equipamientos sanitarios y educativos se encontraba encauzada. Las administraciones estatal y autonómica facilitaron información completa y detallada de las actuaciones que realizaban o tenían previsto realizar; el Gobierno de la Región con fondos del Banco Europeo de Inversiones. Se sugirió al Ministerio y a la Consejería que estudiaran y buscaran de forma conjunta alguna alternativa para disponer de suelo urbanizado, como, por ejemplo, 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. Ambas administraciones rechazaron esta sugerencia.

A la vista de la información últimamente aportada por el Ayuntamiento de Lorca, todo indica que paulatinamente se están adoptando las medidas necesarias para reconstruir tanto las viviendas como las calles, carreteras y equipamientos afectados por los seísmos. Además, se han agilizado los trámites para que las ayudas lleguen a sus destinatarios, y de hecho se ha pagado ya un alto número de las que fueron solicitadas.

Participación urbanística y acceso a la información urbanística

Hay que resaltar el alto número de quejas por denegación de acceso a información, sin fundamento y generalmente por silencio o aduciendo interpretaciones erróneas de las Leyes 30/1992 de procedimiento común y 27/2006, del derecho de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Dos de las actuaciones más relevantes han tenido que ver con la participación pública en la tramitación del Plan de reforma interior del ámbito 'Mahou-Vicente Calderón', (Madrid) y con la pasividad mostrada por el Ayuntamiento de Zona de Horts del municipio de Canals (Valencia) ante una petición vecinal para la retirada de unas torres de distribución de energía eléctrica y el soterramiento de la red.

Barreras arquitectónicas y urbanísticas

En 2014 han aumentado las quejas por barreras arquitectónicas en edificios y en el entorno urbano. Frente a las 27 quejas recibidas en 2013, en 2014 han sido 91 las recibidas, 44 de ellas remitidas por el Comité de Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) dentro de su campaña "100 denuncias 100", variadísimas y casi todas aún en trámite.

Esta institución tiene un compromiso real con las personas que padecen una discapacidad y lleva años trabajando a favor de la integración y la eliminación de las barreras arquitectónicas y urbanísticas que dificultan su participación en la vida pública. También es consciente de que ha de tenerse en cuenta la viabilidad técnica o económica de las exigencias y su razonabilidad, es decir, la proporcionalidad entre el requisito exigido y el fin buscado.

Barreras arquitectónicas en entorno urbano

Los problemas de accesibilidad de los centros urbanos son persistentes. Pero, que haya dificultades para eliminar las barreras arquitectónicas y urbanísticas no justifica la inactividad. Este problema, en efecto, más requiere de cierta regularidad en el esfuerzo que de inversiones instantáneas que no vuelven a verse en años.

La denegación de una solicitud de autorización, por ejemplo para instalar una rampa de acceso a un

inmueble, debe ser motivada, sea en la imposibilidad técnica, en la inviabilidad económica o en la ponderación de los perjuicios ocasionados al interés general. Pero siempre ha de haber motivación, no formularia. No puede justificarse una denegación en que la autorización “crearía un precedente”, ya que cada caso de barreras arquitectónicas es único e independiente de los demás y ha de ser valorado por sus características específicas.

Se insiste en que la promoción de entornos urbanos accesibles ha de estar respaldada por las Comunidades Autónomas y por la Administración central con más medios y ayudas para suprimir y evitar las barreras u obstáculos físicos o sensoriales, y garantizar así que las personas con cualquier tipo de discapacidad puedan integrarse plenamente en la vida social.

Barreras arquitectónicas en edificios públicos

Las quejas se refieren a una gran variedad de edificios públicos: juzgados, registros de la propiedad, comisarías, hospitales, centros educativos, piscinas municipales, oficinas de Correos y otras dependencias administrativas.

Estas quejas, que pretenden que los edificios, instalaciones o dependencias en las que se ofrecen servicios públicos sean accesibles para cualquier ciudadano, no siempre se ven debida y prontamente atendidas.

Ayudas públicas para la supresión de barreras arquitectónicas en edificios privados

Al igual que otros años, el principal motivo de queja es la necesidad de instalar ascensores en edificios de viviendas y los problemas que su falta ocasiona. El procedimiento de otorgamiento de ayudas autonómicas para financiar la instalación de ascensores es un asunto en el que esta institución actúa. Se ha recibido 1.154 quejas relativas a los retrasos en que ha incurrido la Comunidad de Madrid en el otorgamiento de subvenciones para la instalación de ascensores y en la resolución de las solicitudes de calificación provisional de actuación protegida. Además, las quejas denuncian la aplicación retroactiva de la Ley 4/2012 –que redujo el importe de las ayudas– a solicitudes presentadas antes de su entrada en vigor. Estas quejas se están tramitando ante la Consejería de Transportes, Infraestructuras y Vivienda.

Además de los problemas de accesibilidad en edificios destinados a vivienda, también se han recibido quejas por barreras en establecimientos privados dedicados al ocio: circos, salas de cine, teatros y restaurantes.

La Convención sobre Derechos de las Personas con Discapacidad reconoce el derecho a participar en la vida cultural en igualdad de condiciones con las demás personas. Por ello, es necesario que sean accesibles para todos los ciudadanos cuantas actividades de ocio, cultura y deporte se proyecten y, sobre todo, las financiadas o subcontratadas por las administraciones públicas.

La normativa técnica de accesibilidad en edificación está formada por la estatal (Código Técnico de la Edificación CTE, Documento Básico sobre Seguridad de Utilización y Accesibilidad número 9 DB9) y la autonómica y local; estas dos últimas pueden ampliar las exigencias. Ello supone que un Ayuntamiento, dentro de su marco competencial, puede establecer en su plan urbanístico o en sus ordenanzas requisitos más estrictos de accesibilidad.

ADMINISTRACIÓN LOCAL

En 2014 se han presentado cerca de 300 quejas relacionadas directamente con la Administración Local. Se han formulado 33 Sugerencias y 6 Recomendaciones.

La Institución presentó recurso de inconstitucionalidad contra la disposición adicional tercera del Real Decreto-ley 14/2013, de 29 de noviembre, de medidas urgentes para la adaptación del derecho español a la normativa de la Unión Europea en materia de supervisión y solvencia de entidades financieras.

El decreto-ley impugnado otorga a las Juntas municipales de Gobierno y a los alcaldes un poder especial para desatender la decisión del Pleno municipal cuando, pudiéndose ejecutar un plan de ajuste, este no cuente con la aprobación plenaria. Ello colisiona, en opinión del Defensor del Pueblo, con el funcionamiento democrático de las corporaciones locales, por sustracción al Pleno de su cualidad de máximo órgano de representación política del municipio. La nueva regla podría vulnerar los artículos 1, 23, 137 y 140 de la Constitución por

la sustitución del Pleno por la Junta de Gobierno, tras no alcanzarse en una primera votación plenaria la mayoría necesaria para tomar una decisión vital para la Administración municipal.

Funcionamiento del pleno municipal y derechos de los concejales

El Defensor del Pueblo propugna que el derecho a acceder a la información municipal que asiste a los concejales es, en principio, el mismo que el de cualquier otro ciudadano; pero además, también tienen el derecho cualificado a acceder a cuantos antecedentes, datos e informaciones obren en poder de los servicios de su Administración local y resulten precisos para el desarrollo de su función de representantes de los vecinos.

Esta institución ha indicado a los alcaldes que el derecho a acceder a los documentos que obran en el Ayuntamiento solicitados por los concejales, debe ser atendido con sentido amplio por lo que puede ser ejercido por cualquier miembro de la Corporación y afecta a toda clase de expedientes, ya tramitados o en curso, con independencia del soporte y tipo (libros, arqueos, facturas, resoluciones, etc.) y sin necesidad de exponer para qué se necesita, basta la condición de concejal para presumir que los documentos resultan necesarios en el ejercicio de la función.

Algunos alcaldes han denegado el acceso a documentos pedidos por los concejales aduciendo la privacidad de las personas. Sin embargo, incluso en estos casos esta institución ha defendido que entre el derecho a la intimidad y el derecho a la información, reflejo éste de la participación en asuntos públicos, ha de prevalecer el segundo, pues un concejal tiene también el deber de reserva de lo que conozca por razón de su cargo. No todos los datos personales son íntimos, ni la intimidad es un concepto jurídico que libremente pueda aducirse para denegar el acceso a la información. Al menos es necesaria una motivación, convincente y no formularia.

Grabación de plenos y procedimiento administrativo

En 2014 han seguido llegando quejas relacionadas con la grabación de los Plenos municipales por los propios concejales o por el público asistente. Aunque son cada vez más abundantes las sentencias

judiciales favorables a la pretensión de grabar las sesiones públicas, la falta de una norma básica estatal obligatoria hace que algunos alcaldes se amparen en la discrecionalidad y sigan negando la posibilidad, generalmente con argumentos basados en la protección de datos de carácter personal o en la posible obstrucción o alteración del normal desarrollo de las sesiones.

Por ello, se inició una actuación de oficio ante el Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, para que se estudiara la posibilidad de modificar el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales de 1986. El ministerio considera que no resulta necesario.

En las quejas en que esta institución ha constatado que los alcaldes han impedido la grabación de un Pleno sin causa suficiente, se ha sugerido o recomendado que no se impida cuando la intención de grabar sea comunicada previamente por cualquiera, y que se advierta de que la grabación queda condicionada al respeto a las normas de protección de datos de carácter personal, a evitar cualquier obstrucción o alteración del normal desarrollo de la sesión. Además, ha de avisarse al resto de asistentes de que durante su desarrollo se efectuarán grabaciones en soporte sonoro y audiovisual, que podrán divulgarse posteriormente.

Actividades y servicios de las entidades locales

En 2014 se han recibido quejas por aumento de la suciedad en las calles y espacios públicos. Cuando los interesados adjuntan fotografías u otros elementos objetivos de prueba que acreditan los hechos, se solicita información a los ayuntamientos. A veces éstos han comunicado haber limpiado la zona y, pese a ello, poco tiempo después ha tenido que proseguir la actuación porque volvían a estar sucias las vías públicas o jardines. En otros casos los ayuntamientos han negado la existencia de suciedad basándose en estadísticas de las veces que sus empleados limpian cada zona.

Las quejas tramitadas han versado sobre asuntos variados en materia de instalaciones y servicios prestados en beneficio de los vecinos. Se consiguió el restablecimiento del mobiliario urbano para aumentar la seguridad de los peatones frente al tráfico en calles estrechas. Se ha sugerido que

se permita acceder al servicio municipal gratuito de internet a quien lo solicite, sin exigirle que esté empadronado en el municipio antes de una determinada fecha; que el Ayuntamiento pudiese los árboles que estaban creando peligro y cuyas raíces estaban rompiendo tuberías, aunque hubiera discrepancias sobre si correspondía hacerlo a la comunidad de propietarios; que se solucionara la rotura del alcantarillado, que producía inundaciones en un tramo de la vía pública, aunque la responsabilidad correspondía a los propietarios de las viviendas próximas por no ser una red pública.

Se ha intervenido para contrastar quejas por la deficiente iluminación pública de una calle o espacio público, por el mal estado del pavimento de una calle y sus aceras, sobre el uso de unas instalaciones deportivas municipales, y sobre la falta de placas con los nombres de las calles que faciliten su identificación.

Ley de la Memoria Histórica

También se han presentado quejas por acuerdos u omisiones municipales que implicaban el mantenimiento de la denominación de calles o la permanencia de placas que algunos vecinos consideraban una exaltación de la Guerra Civil y de la dictadura; reclamaban su cambio por otros ya que su persistencia suponía incumplir el artículo 15 de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, "Ley de la Memoria Histórica".

Los ayuntamientos han dado diversas razones para no efectuar los cambios solicitados: que las placas están fijadas en las paredes de los templos por lo que quitarlas no sería competencia municipal, que la mayoría de los vecinos querían mantener los nombres y que -estando acostumbrados a ellos- cambiarlos podría producir problemas, que otras localidades siguen manteniendo esas denominaciones en sus calles, etcétera.

Mecanismo Nacional de Prevención de la tortura (MNP)

El Defensor del Pueblo visitó 61 centros de privación de libertad en su condición de MNP

En 2014 se realizaron 61 visitas a centros de privación de libertad. En 11 de ellas participó la Defensora y en cuatro se contó con la presencia de técnicos de los comisionados autonómicos. La Institución, en su condición de MNP, ha formulado 84 recomendaciones, 115 sugerencias y 6 recordatorios de deberes legales. De las 84 recomendaciones, 43 se formularon con motivo del primer estudio monográfico del MNP sobre “Los partes de lesiones de las personas privadas de libertad”.

En 2014 se han llevado a cabo 61 visitas a centros de privación de libertad. La Defensora del Pueblo ha participado en 11 de ellas. De estas visitas, 8 fueron sin previo aviso y con los técnicos del MNP, para supervisar junto con ellos las condiciones de las dependencias. Las tres restantes fueron visitas de seguimiento, en las que se convocó a las autoridades competentes en estos centros, para inspeccionarlos conjuntamente con la Defensora, y de esta forma fomentar el diálogo al que alude el artículo 22 del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura de las Naciones Unidas, de una forma directa y personal.

La Defensora del Pueblo también ha visitado 3 centros de internamiento de extranjeros en distintos países -Centre de Rétention du Mesnil-Amelot, en París; Brook House Immigration Removal Centre, en Londres, y Detentiecentrum, en Rotterdam-, para conocer la realidad de estos centros, las posibles buenas prácticas que allí se realizan y recomendar su implantación en nuestro país.

La práctica habitual del MNP es que las visitas sean multidisciplinarias. Así lo han sido 20, acom-

pañados de técnicos externos. Otras 22 fueron de seguimiento, con el objeto de comprobar el cumplimiento de las recomendaciones realizadas en visitas anteriores e identificar eventuales nuevas deficiencias.

Como novedad de este año, cabe destacar que se han realizado 4 visitas con técnicos pertenecientes a los comisionados parlamentarios autonómicos (el Defensor del Pueblo de Navarra, el Procurador del Común de Castilla y León, el Síndic de Greuges de Cataluña y el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana), siguiendo la línea de colaboración con los defensores autonómicos.

En 2014 se publicó el primer estudio monográfico de la Unidad del MNP, relativo a Los partes de lesiones de las personas privadas de libertad, que fue presentado, conjuntamente con el informe anual del MNP correspondiente a 2013, por la Defensora del Pueblo ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, de las Cortes Generales, el 17 de junio de 2014. En dicho estudio se propone unificar en todo el territorio nacional los criterios para la

TIPOS DE LUGARES DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD VISITADOS	
LUGARES	NÚMERO VISITAS
Centro de asistencia sanitaria	1
Centros de Primera Asistencia y Detención de Extranjeros	2
Centros de protección de menores	1
Centros para menores infractores	4
Centros penitenciarios	8
Centros sociosanitarios	4
Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE)	8
Comisarías de la Policía Autonómica	2
Comisarías de la Policía Local	4
Comisarías y otros lugares de custodia de corta duración del Cuerpo Nacional de Policía	15
Cuarteles y otros lugares de custodia de corta duración de la Guardia Civil	8
Operativos de expulsión de extranjeros (FRONTEX)	4
Total	61

elaboración de los partes de lesiones que deben ser remitidos a la autoridad judicial para su valoración y examen.

Durante el año 2014 se han efectuado un total de 84 recomendaciones, 115 sugerencias y 6 recordatorios de deberes legales. De las 84 recomendaciones, 43 se formularon con motivo del estudio sobre Los partes de lesiones de las personas privadas de libertad.

También se han iniciado otras actuaciones que no corresponden con visitas propiamente dichas, pero que se derivan de lo observado en las mismas o tienen incidencia en la prevención de la tortura.

Así, se inició una actuación ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias y el Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña, para conocer la aplicación de sujeciones mecánicas en los centros penitenciarios.

En 2014 se ha participado en diversos foros, como la conferencia sobre “La política de inmigración tras el cambio de ciclo. Especial consideración al internamiento y al asilo”, las “II Jornadas HURI-AGE sobre Centros de Internamiento de Extranjeros”, (Algeciras, 21 de mayo) y la “III Jornada sobre sujeciones en centros residenciales”, organizada por el Ministerio de Sanidad y Servicios Sociales (6 de junio).

El simposio organizado por la Asociación de Prevención de la Tortura (APT) sobre las situaciones de vulnerabilidad de niños y niñas en detención, (Ginebra, 26 y 27 de junio), y el “I Congreso de Derechos Humanos de la Abogacía sobre la prevención de la tortura y los malos tratos”, organizado por la Fundación Abogacía Española (Madrid, 10 y 11 de diciembre) también contaron con la participación del MNP.

Asimismo, el 23 de junio se mantuvo una entrevista con técnicos de la Fundación Proyecto Solidario por la Infancia en el marco del Proyecto de la Comisión Europea “Derechos de menores privados de libertad”.

También se ha colaborado con mecanismos nacionales de prevención de la tortura e instituciones de derechos humanos de otros países, realizando talleres para difundir el mandato y la metodología del MNP español y su práctica en las visitas a lugares de privación de libertad.

Así, se han llevado a cabo jornadas de trabajo con el Ombudsman de la República de Georgia, dentro del marco de la cooperación que se lleva a cabo por la Asociación de los Ombudsman del Mediterráneo (AOM), con miembros del Proveedor de Justicia de Mozambique y con el Ombudsman de Turquía, dentro de un proyecto para ayudar a la puesta en marcha del Defensor del Pueblo de aquel país, financiado íntegramente por la Unión Europea.

Actividades
de Representación
Institucional

Actividades de representación institucional

En este apartado se resumen las principales actividades de representación institucional desarrolladas por la Institución. Se exponen las comparecencias ante las cámaras legislativas, las actividades más importantes desarrolladas junto a los defensores autonómicos, las reuniones de trabajo mantenidas con la Administración y representantes de los ciudadanos sobre las quejas, las actividades de representación institucional en actos oficiales y de colaboración, difusión y divulgación, así como las relaciones internacionales.

Habitualmente, son la Defensora o sus Adjuntos quienes desarrollan estas actuaciones, si bien, en muchas ocasiones, están acompañados por técnicos especialistas adscritos al Defensor del Pueblo.

COMPARECENCIAS ANTE LAS CORTES GENERALES

Por segundo año consecutivo, la Institución ha cumplido con el compromiso de presentar el informe anual a las Cortes en el primer trimestre del año para que los parlamentarios puedan tener una visión actualizada de los asuntos que afectan a los ciudadanos y llegan al Defensor del Pueblo.

El 26 de febrero la Defensora del Pueblo, acompañada por los Adjuntos, entregó el Informe anual 2013 a los presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado.

El 18 de marzo la Defensora compareció ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo; el

27 de marzo ante el Pleno del Congreso de los Diputados, y el 9 de abril ante el Pleno del Senado.

Además, el 17 de junio compareció ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo para presentar el Informe anual 2013 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y los estudios sobre *Los partes de lesiones de las personas privadas de libertad* y *La escucha y el interés superior del menor*; publicados en este mismo año. También presentó el informe monográfico *¿Menores o adultos? Procedimientos para la determinación de la edad*, publicado y presentado en el registro de las Cortes en 2011 pero pendiente de debatir en Comisión desde entonces.

El 16 de septiembre compareció para presentar el estudio *Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos*, publicado en 2014, y el informe *La realidad catastral en España: perspectiva del Defensor del Pueblo*, publicado en 2012. En esta comparecencia se presentó el avance del primer semestre de 2014 y el nuevo servicio “Consulta tu queja” de la página web de la Institución, por el que los interesados pueden consultar el estado de tramitación de su queja en tiempo real.

La relación de la Institución con las Cámaras no se reduce a la presentación de informes, sino que las Cortes Generales remiten a la Institución las reclamaciones de los ciudadanos ante las Comisiones de Peticiones de ambas Cámaras. El Defensor del Pueblo atiende a requerimientos de las comisiones parlamentarias y acude a las Cámaras para exponer el juicio de la Institución o las actuaciones que está llevando a cabo sobre un asunto concreto.

Así, en 2014, la Institución ha acudido en tres ocasiones al Parlamento. El Adjunto Primero, por delegación de la Defensora, compareció el 22 de abril ante la Subcomisión de estudio sobre redes sociales para informar sobre las actuaciones de la Institución en relación con los menores y las redes sociales; la Defensora compareció el 11 de junio ante la Subcomisión para el análisis y el estudio de la trata de seres humanos con fines de explotación sexual; y la técnica jefa del Área de Migraciones e Igualdad de Trato, por delegación de la Defensora, compareció el 26 de noviembre en la Subcomisión para abordar el problema de la violencia contra los niños y las niñas.

RELACIONES CON LOS COMISIONADOS PARLAMENTARIOS AUTONÓMICOS

La actuación más destacable de este año ha sido la preparación y elaboración conjunta, por parte del Defensor del Pueblo y los defensores autonómicos, de un estudio monográfico sobre la aplicación práctica de los derechos y garantías de los pacientes en los servicios de urgencias hospitalarias.

La reunión preparatoria tuvo lugar en la sede de la Institución el 21 de mayo. En ella se determinó que el estudio sería elaborado a partir de las conclusiones obtenidas en tres jornadas de trabajo, mantenidas entre los técnicos especialistas de las diferentes instituciones del Defensor del Pueblo y los actores implicados en los servicios de urgencias hospitalarias.

La primera jornada de trabajo se celebró en el Defensor del Pueblo, el 16 de septiembre, y contó con la participación de representantes de las asociaciones de pacientes y otras entidades sociales. A la segunda, celebrada el 1 de octubre en el Defensor del Pueblo de Navarra en Pamplona, fueron convocados profesionales sanitarios de los servicios de urgencias. Por último, en la tercera, celebrada en el Defensor del Pueblo Andaluz en Sevilla el 20 de octubre, se conoció el punto de vista de los gestores y directores de los servicios de urgencias. El estudio se presentó el 26 de enero de 2015.

En 2014 se han celebrado las XXIX Jornadas de Coordinación del Defensor del Pueblo, bajo la coordinación del Ararteko, durante los días 9 y 10 de

septiembre, en Vitoria-Gasteiz. En esta edición se abordaron las políticas de apoyo a la familia.

Para la preparación de las jornadas se celebraron dos talleres: “Apoyo a las familias, necesidades compartidas y (+) diversas” (Pamplona, el 13 de mayo) y “Familias vulnerables. Políticas públicas y recursos” (Sevilla, el 29 de mayo).

La Defensora del Pueblo mantiene también permanentemente contactos y reuniones bilaterales con los homólogos autonómicos, para estudiar la mejor manera de coordinarse y unificar criterios de actuación, especialmente cuando la investigación de quejas ciudadanas tiene por objeto materias comunes y ámbitos de supervisión compartidos.

La Defensora del Pueblo se ha reunido personalmente este año con El Justicia de Aragón (Zaragoza, 25 de febrero), el Ararteko (10 de julio) y el Síndic de Greuges de Cataluña (10 de diciembre); con estos dos últimos en la sede de la institución.

El Adjunto Primero asistió al acto de conmemoración de los 30 años de la aprobación de la ley que regula el Valedor do Pobo de Galicia (20 de junio), y la Defensora del Pueblo asistió a la jornada organizada por el Ararteko para conmemorar el 25 aniversario de la institución vasca (20 de junio). Además, la Defensora clausuró la jornada “Concienciación y sensibilización sobre trata de menores”, organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz (26 de junio).

Por su parte, los secretarios generales de las instituciones se reúnen periódicamente para coordinarse en temas objeto de su competencia. Este año se han reunido el 8 de septiembre en Vitoria-Gasteiz.

REUNIONES DE TRABAJO CON AUTORIDADES, CIUDADANOS Y ORGANIZACIONES SOCIALES

Las reuniones de trabajo sobre los asuntos que tienen que ver con las quejas ocupan la mayor parte de la agenda de la institución. Además de reuniones con ciudadanos y organizaciones sociales de diversa naturaleza para conocer sus preocupaciones, se han celebrado encuentros con representantes de las administraciones públicas, o de las entidades públicas dependientes, para tratar de acercar posiciones sobre la mejor forma de agilizar las investiga-

ciones, así como para tratar de solventar diferencias de criterio que podrían dificultar la gestión eficaz de las quejas de los ciudadanos.

Reuniones con autoridades de la Administración y de otros servicios públicos

Entre los encuentros bilaterales mantenidos con autoridades de la Administración General del Estado destacan las reuniones mantenidas con:

- La Vicepresidenta del Gobierno para hacerle entrega de un resumen de la actividad de la Institución del año 2013 y de los estudios monográficos *Gratuidad de los libros de textos, Crisis económica e insolvencia personal y La trata de seres humanos en España* (Madrid, 3 de febrero).
- La Ministra de Empleo y Seguridad Social y su Secretaria de Estado de Empleo (Madrid, 17 de marzo).
- El Secretario de Estado de Hacienda y el Director General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria sobre la obligatoriedad de presentar las declaraciones del IVA por internet (Sede de la Institución, 28 de marzo).
- El Director General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar sobre las recomendaciones del Defensor del Pueblo incluidas en el Reglamento de Costas (Sede de la Institución, 11 de junio).
- El Secretario de Estado de Justicia y otras autoridades del Ministerio de Justicia sobre la reforma del Registro Civil (Sede de la Institución, 24 de julio).

En el ámbito de la Administración autonómica y de la local cabe mencionar la entrevista de la Defensora del Pueblo con el Presidente de la Ciudad Autónoma de Ceuta; las reuniones con consejeros de la Comunidad de Madrid y de Canarias, y las entrevistas con autoridades de los Ayuntamientos de Santa Cruz de Tenerife y de Madrid.

Las relaciones con la Fiscalía General del Estado son intensas; prueba de ello es el número de quejas que se tramita con el ministerio fiscal cada año. En 2014 se han mantenido dos reuniones con la Fiscalía. En la primera, el Fiscal General del Estado, que estuvo acompañado del Fiscal de Sala Coordinador de Extranjería; la Fiscal de Sala Coordinadora de Menores y el Fiscal de Sala Jefe de la Unidad de Apoyo, para entregar a la Defensora el *Libro Blanco del Ministerio Fiscal*. La segunda entrevista de trabajo fue con la Fiscal de la Sala Coordinadora contra la Criminalidad Informática sobre los menores e internet.

Entre las reuniones mantenidas con representantes de entidades que gestionan servicios públicos, destacan la reunión sobre cláusulas suelo y preferentes con el presidente de la Confederación Española de Cajas de Ahorro; sendas reuniones sobre suministro eléctrico con representantes de UNESA y con el presidente y otras autoridades de Endesa. También se celebró un encuentro con el presidente y vicepresidente del Consejo Nacional del Notariado.

En noviembre, la Defensora del Pueblo se reunió con representantes de la Administración General del Estado, las comunidades autónomas, los ayuntamientos y la Fiscalía General del Estado, para informarles sobre la actividad del primer semestre de 2014 y presentarles el nuevo servicio "Consulta tu queja" de la página web, que permite a los ciudadanos conocer en qué estado de tramitación se encuentran sus quejas y las fechas en las que se reciben los escritos procedentes de la Administración en respuesta a las peticiones de información realizadas por la Institución.

Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanos

A lo largo del año se han tenido reuniones y entrevistas con múltiples organizaciones de la sociedad civil, para dar a conocer al Defensor del Pueblo la situación en la que se encuentran los sectores más vulnerables de la sociedad.

Así lo hicieron Obras Misionales Pontificias en España; Mensajeros de la Paz; Servicio Jesuita a Migrantes; Asociación para el Desarrollo Rural del Campo de Elche; Unión de Uniones de Agricultores y Ganaderos; Federación de Comunidades de Regantes de España (FENACORE); Asociación La Querella Argentina; Federación Española de Familias Numerosas (FEFN); Fundación "Más Familia"; Instituto Internacional de Estudios sobre la Familia (Family Watch); Unión de Asociaciones Familiares (UNAF); Foro Español de la Familia; Asociación Española Multidisciplinar de Investigación sobre Interferencias Parentales (ASEMIP); Asociación de Familias de Diplomáticos y Funcionarios del Servicio Exterior; Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos; Asociación Iberoamericana Pro-derechos Humanos; Mesa Estatal por los Derechos de las Personas Mayores; Plataforma Renta Mínima de Madrid; Asociación Víctimas del Paro; voluntarios del poblado chabolista "El Gallinero", Madrid; Federación Kamira, para tratar el tema

de la segregación escolar de los niños gitanos; Comunidad Musulmana Ahmadiya en España; Fundación CIVIO; Asociación Nacional de Productores de Energía Fotovoltaica (ANPIER); Asociación de Donantes de Sangre, Órganos y Tejidos; Asociación Española de Afectados del Síndrome de Intestino Irritable; Asociación Española de Estudio del Hígado; Plataforma “Alianza de Pacientes”; Federación Española de Asociaciones de Espina Bífida e Hidrocefalia; Asociación La Gran Familia; Instituto de Magnetismo Aplicado; Federación Nacional de Asociaciones de Transportistas de España (FENADISMER); Asociación Española de abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS), y Asociación de Usuarios de Bancos, Cajas y Seguros (ADICADE).

En algunas ocasiones, dichas entidades hacen entrega de sus informes, como ha sido el caso de *Abusados y expulsados y Sueños rotos - El impacto de la crisis de la vivienda española en los grupos vulnerables* de Human Rights Watch; *Informe sobre calidad democrática y sistema electoral en la ONCE* presentado por la Fundación Puedo, y *Expulsiones en caliente: cuando el Estado actúa al margen de la ley*, elaborado por un grupo de profesores procedentes de varias universidades.

En 2014 la Defensora del Pueblo ha continuado su labor de apoyo a las víctimas del terrorismo. Ha mantenido reuniones con víctimas de ETA y con las presidentas y otros miembros de la Asociación Canaria de Víctimas del Terrorismo (ACAVITE) y del Colectivo de Víctimas del Terrorismo del País Vasco (COVITE).

Este año también han continuado los encuentros relacionados con el problema de la vivienda y los desahucios hipotecarios. En concreto, se han mantenido entrevistas con la Federación de Asociaciones Vecinales y con la Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo (AVS), así como con el investigador principal sobre ejecuciones hipotecarias y derecho a la vivienda en Amnistía Internacional España. Sobre los prestamistas privados y la usura, se han mantenido reuniones con Fernando Zunzunegui, profesor de Derecho Bancario y Bursátil de la Universidad Carlos III.

Se han mantenido entrevistas con organizaciones sindicales representantes de los trabajadores de la Administración de Justicia, en relación con la gestión de los Registros Civiles por los Registradores Mercantiles y también con representantes del sector de la educación pública.

Se ha asistido a las reuniones organizadas por el Comité de apoyo del Comité español de representantes de las personas con discapacidad (CERMI) para el seguimiento de la Convención internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Además, se han mantenido encuentros con representantes de la Fundación Alicia Koplotwitz, Cáritas, Fundación Ayuda en Acción, Plataforma “Libres e Iguales”, Movimiento ATD Cuarto Mundo España, Consejo General de la ONCE y Save the Children. Durante las reuniones, las entidades han expuesto el trabajo que desarrollan en la defensa y protección de los derechos fundamentales.

En diciembre, la Defensora del Pueblo, también se reunió con representantes de la sociedad civil para informarles sobre la actividad del primer semestre de 2014 y presentarles el nuevo servicio online “Consulta tu queja”.

Jornadas de trabajo para la elaboración de estudios monográficos

Este año se han realizado cinco jornadas de trabajo sobre el *Derecho del menor a ser escuchado*. En la primera sesión participaron organizaciones de la sociedad civil; en la segunda, miembros de las direcciones generales de la Policía, de la Guardia Civil y de las policías autonómicas; en la tercera, técnicos de la Secretaría de Estado de Justicia, de los equipos psicosociales y de las comunidades autónomas con competencias transferidas en materia de Justicia; en la cuarta, miembros del Ministerio Fiscal, y en la quinta jueces y magistrados.

En 2015 está previsto publicar un estudio que recoja las conclusiones de dichos encuentros y que constituirá la segunda parte del *Estudio sobre la escucha y el interés superior del menor: revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia*, que se publicó en mayo de 2014.

Visitas institucionales a localidades del territorio español

La Defensora aprovecha los desplazamientos a distintas localidades del país para celebrar reunio-

nes con autoridades de la comunidad autónoma respectiva y/o con representantes municipales.

En 2014, se ha entrevistado con el presidente de la comunidad autónoma de La Rioja, la presidenta del Gobierno y el presidente de las Cortes Generales de Aragón, el presidente y el delegado del Gobierno de la Ciudad Autónoma de Ceuta y los alcaldes de Granada y Algeciras.

Visitas a dependencias y centros de privación de libertad y reuniones del Consejo del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

La Defensora ha visitado personalmente 23 centros de privación de libertad. Ha visitado jefaturas de policía, centros penitenciarios, centros de menores, centros de internamiento de extranjeros e instalaciones para personas con discapacidad.

Estas visitas son de especial importancia para conocer *in situ* las dependencias y centros de actividad de las diferentes unidades administrativas y entidades colaboradoras, así como el trato que proporcionan a las personas internadas.

En 2013 culminó la configuración del MNP con el nombramiento de los vocales de su Consejo Asesor. Este año el Consejo ha mantenido dos reuniones de trabajo.

Premios de la Institución

Concurso de Dibujo sobre Derechos Humanos

En mayo, la Defensora hizo entrega de los premios de la XI edición del Concurso de Dibujo sobre Derechos Humanos que cada año organiza la Institución en colaboración con la ONG Globalización de los Derechos Humanos en una ceremonia en el Congreso de los Diputados.

Los galardonados en esta edición han sido, en la categoría de primaria: Sara Fayos Oltra, del CEIP Rafael Altamira (Quatretonda, Valencia); Eva Abril Manzano, del CEIP Jorge Juan (Monforte del Cid, Alicante), e Imanol Cordero Morales, del Colegio Irabia (Pamplona). En la categoría de secundaria los premiados han sido Miriam Roig Broch, del IES Professor Broch i Llop (Vila-Real, Castellón); Laura

Cañadilla Infante, del IES Valdehierro (Madridejos, Toledo), y Julen Aramendia Leza, del IES Tierra (Estella, Navarra).

Han logrado Accésit los alumnos Pedro Sánchez García y Teresa Sampons Liria, del CPEE Cruz de Mayo (Hellín, Albacete), y M^a Jesús Sacedo Gómez, del IES Alonso Quijada (Esquivias, Toledo).

Premio Institución del Defensor del Pueblo

Se ha creado el Premio Institución del Defensor del Pueblo para reconocer el trabajo de entidades u organizaciones no gubernamentales (ONG) que contribuyen con su colaboración al desarrollo de la labor que realiza el Defensor.

En octubre se concedió a Cáritas Española. El jurado, presidido por la Defensora del Pueblo, ha premiado a esta organización por su continuada y renovada labor en la defensa de los derechos de las personas en los difíciles momentos que atraviesa España. También ha destacado la especial sensibilidad de Cáritas para conocer y tratar los problemas más acuciantes de la sociedad y ha alabado la profundidad de sus informes.

VI Premio de Derechos Humanos Rey de España

Este año también se ha fallado el VI Premio de Derechos Humanos Rey de España, que conceden el Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá. En esta edición se ha concedido a la institución de las Adoratrices, por su labor en favor de las mujeres víctimas de trata y violencia de género.

Esta institución de ámbito internacional, fundada en España en 1856, ayuda a mujeres víctimas de todas formas de explotación en 23 países de Europa, Asia, África e Iberoamérica.

El jurado ha estimado el alto valor social y humanitario desarrollado por las Adoratrices, gracias al cual muchas mujeres encuentran apoyo y ayuda en circunstancias extremadamente difíciles.

ENCUENTROS Y ACTOS OFICIALES

La Defensora del Pueblo y sus Adjuntos son invitados a asistir a diversos actos oficiales en repre-

sentación de la Institución, incluidos homenajes, actividades conmemorativas, entrega de condecoraciones, etcétera.

Como en años anteriores, la Defensora asistió al acto solemne celebrado el Día de la Fiesta Nacional y el Día de la Constitución, así como a la apertura del año judicial y otros actos relacionados con las víctimas del terrorismo.

Este año, debido a los acontecimientos históricos acaecidos, se ha de destacar la asistencia de la Defensora a los siguientes actos:

- Audiencia de la Defensora del Pueblo con S. M. el Rey Felipe VI en el Palacio de la Zarzuela (3 de septiembre).
- Ceremonia de sanción y promulgación de la ley orgánica por la que se hizo efectiva la abdicación de S. M. el Rey Juan Carlos I, en el Palacio Real. El 19 de junio estuvo presente en la sesión solemne de juramento y proclamación de S. M. el Rey Felipe VI en el Congreso de los Diputados, y asistió a la recepción con motivo de la proclamación de S. M. el Rey Felipe VI en el Palacio Real.
- Ceremonia de despedida de los restos mortales del ex-presidente del Gobierno, Adolfo Suárez y funeral de Estado, los días 25 y 31 de marzo respectivamente.

ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN

Con el objetivo de difundir la labor de la Institución, la Defensora del Pueblo, los Adjuntos y el personal técnico participan en actividades de colaboración con organismos públicos y entidades sociales.

COLABORACIÓN INSTITUCIONAL

La Defensora del Pueblo, los Adjuntos, el Secretario General y los técnicos del Defensor, por delegación, asisten con regularidad a diferentes foros de opinión y jornadas especializadas, impartiendo conferencias en relación a diferentes temas relacionados con los derechos fundamentales.

Durante este año, la Defensora ha participado en Zaragoza en la inauguración de la jornada “El discurso

del odio y los límites de la libertad de expresión” organizada por la Fundación Giménez Abad, la Asociación de Constitucionalistas de España y HUIR-AGE Consolider-Ingenio 2010; ha presentado el curso de formación sobre “Investigación de delitos cibernéticos contra menores” en el Complejo Policial de Canillas de Madrid; ha intervenido en el acto de clausura de la II Jornada de niños desaparecidos: sustracción parental, organizada por la Fundación ANAR; ha participado en la mesa redonda “Protagonistas”, dentro del homenaje a Adolfo Suárez “La Transición, lecciones para el futuro de la España Constitucional”, organizado por el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales y el CEU; ha presentado la inauguración de las XIII Jornadas de COVITE, organizadas por la Universidad Camilo José Cela de Madrid; ha participado en el acto de inauguración de la V Convención de la Profesión Médica Española, organizada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España, y ha impartido una ponencia en la ceremonia de apertura del curso académico IE Universidad, entre otras actividades.

También ha formado parte del jurado del X Premio ABC Solidario; ha asistido a la entrega de los Premios Tribuna Fórum 2014, donde recibió el Premio de Solidaridad; y ha entregado, junto con la Presidenta de la Fundación Víctimas del Terrorismo, el Premio Derechos Humanos Adolfo Suárez 2014.

Actos en los que han estado presentes la Defensora y los Adjuntos son, entre otros, la presentación del libro *Joaquín Ruiz-Giménez Cortés. Diarios de una vida. 1967-1978*; el acto conmemorativo del XXV Aniversario de Seniors de Españoles para la Cooperación Técnica (SECOT); y las jornadas organizadas por la Fundación Mujeres por África.

Se ha celebrado en las dependencias de la Institución la Jornada sobre justicia gratuita, organizada por el Colegio de Procuradores de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos.

Por último, el Secretario General, a propuesta de la Defensora, ha sido designado vocal de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno.

DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN INSTITUCIONAL

Además de estar presentes en actos de colaboración institucional, la Defensora, los Adjuntos, el Secreta-

rio General y técnicos del Defensor han impartido conferencias sobre la Institución y el alcance de su trabajo como garantía de los derechos humanos.

Un año más, la Institución ha acudido a la cita anual con el máster en Protección Internacional de los Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá, en el marco de la Cátedra Democracia y Derechos Humanos que sostiene con dicha universidad.

La Defensora ha pronunciado conferencias sobre la labor que realiza la Institución en la sesión de apertura de la reunión bienal de afiliados a la Red de Organizaciones Cristianas contra la Trata de Seres Humanos (COATNET) organizada por Cáritas; en el acto organizado por el Club de la Constitución; en las “Sesiones magistrales de actualidad jurídica y política”, organizadas por la Fundación Universitaria San Pablo CEU; en el curso “Inmigración y crisis económica” organizado por el Consejo General del Poder Judicial y el Gobierno de Canarias; en el acto de apertura de la jornada “Empresas y derechos humanos” organizada por la Fundación Abogacía España; en el curso de verano de la Universidad Complutense de Madrid “Los retos de la figura del Defensor Universitario en el panorama universitario actual”; en el acto organizado por Tribuna Fórum en el Parlamento de Canarias; y en el IX Seminario Luis Portero de Derechos Humanos, entre otros.

Por su parte, entre los actos de los Adjuntos y el Secretario General, destacan la conferencia inaugural del Adjunto sobre “El Defensor del Pueblo y las reclamaciones de consumidores y usuarios”, El Puerto de Santa María (Cádiz); la ponencia inaugural de la Adjunta Segunda con el título “Una mirada sobre los derechos sociales desde la Defensoría del Pueblo”, en el I Congreso Iberoamericano de Educación Social en Situaciones de Riesgo y Conflicto; y la conferencia impartida por el Secretario General en el XV Curso de Ascenso a Comisario Principal del Cuerpo Nacional de Policía “La actividad policial valorada desde el Defensor del Pueblo”.

Además, se ha recibido en la Institución a grupos de alumnos procedentes de diversos centros académicos y otras instituciones. Han participado en estas visitas de estudio alumnos de la Universidad Nebrija; del título propio *Experto en el mundo actual* de la Universidad Autónoma de Madrid; del máster *Ejercicio de la abogacía* de la Universidad Complutense; de Derecho de la Universidad Carlos III; del máster en Derecho Constitucional, organizado por el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales y

la Universidad Menéndez Pelayo; de la Universidad DePaul (Chicago) en colaboración con la Universidad Pontificia Comillas, y del Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF) de Madrid.

VISITAS CULTURALES A LA INSTITUCIÓN

Este año han visitado la Institución miembros de 47 entidades, entre asociaciones, centros culturales y centros educativos de enseñanzas obligatorias.

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

Las Naciones Unidas han incrementado durante los últimos quince años las actividades orientadas al establecimiento y el fortalecimiento de las instituciones nacionales de derechos humanos (INDH), al entender que son un elemento clave para velar por los derechos humanos a nivel nacional. Al creciente interés de las Naciones Unidas por las INDH ha seguido de forma paralela una mayor participación de estas instituciones en el ámbito internacional y supranacional.

Las instituciones nacionales de derechos humanos que cumplen los Principios de París son la piedra angular de los sistemas nacionales de protección de los derechos humanos y, cada vez con mayor frecuencia, sirven como mecanismos de enlace entre las normas internacionales de derechos humanos y el Estado.

Las actividades llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo en el contexto internacional se han desarrollado en consonancia con la atribución otorgada por Naciones Unidas como Institución Nacional de Derechos Humanos.

Encuentros bilaterales y de colaboración internacional

Este año, en el contexto de las visitas oficiales del Relator especial de Naciones Unidas para el fomento de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición, Pablo de Greiff, y del Grupo de Trabajo de Naciones Unidas contra la discriminación de la mujer en la ley y en la práctica, se han mantenido reuniones de trabajo con sendos instrumentos de supervisión de la ONU.

La reunión con el Relator especial de Naciones Unidas para el fomento de la verdad, la justicia, la reparación y las garantías de no repetición también contó con la participación de los comisionados autonómicos de País Vasco, Andalucía, Comunitat Valenciana, Galicia, Cataluña, y Castilla y León.

La visita oficial a España del Relator tuvo como objetivo conocer y valorar las medidas adoptadas por las autoridades españolas en relación con las violaciones de derechos humanos perpetradas durante la guerra civil y la dictadura franquista.

El Grupo de Trabajo de Naciones Unidas contra la discriminación de la mujer en la ley y en la práctica, encabezado por su presidenta, Frances Raday, se interesó por la labor que realiza la Institución para luchar contra la discriminación de las mujeres. También se analizó el trabajo realizado en materia de violencia de género y trata de seres humanos.

Asimismo, se han mantenido reuniones con el grupo de observadores de la OSCE que hicieron el seguimiento de la manifestación “La Marcha por la Dignidad” del 22 de marzo; con expertos legales del Fondo Monetario Internacional; con representantes de la Organización Mundial del Trabajo, y con una delegación del Comité Asesor del Convenio Marco del Consejo de Europa para la Protección de Minorías Nacionales. También se mantuvieron sendas reuniones con la directora de ACNUR en España y con UNICEF.

El Defensor del Pueblo ha remitido el informe “sombra” elaborado por la Institución sobre los derechos humanos en España al Segundo Ciclo del Examen Periódico Universal de Naciones Unidas, mecanismo del Consejo de Derechos Humanos que vigila el cumplimiento de los Estados miembros de la ONU de sus obligaciones y compromisos en materia de derechos humanos.

En las relaciones de cooperación con otras instituciones homólogas en el extranjero destaca el proyecto *Twinning* para la ayuda a la puesta en marcha del nuevo Ombudsman en Turquía.

En marzo de 2014 se inició el Proyecto *Twinning* de la UE con el nuevo Ombudsman de Turquía. El *Twinning* es una herramienta que surgió inicialmente para ampliar el número de Estados miembros de la Unión Europea, es decir, para facilitar las condiciones para la adhesión. Ahora se utiliza también para

mejorar relaciones con países vecinos, y uno de los componentes siempre es acercar las bases y estándares comunitarios.

Este *Twinning* fue adjudicado por la Comisión Europea al consorcio formado por el Defensor del Pueblo de España (líder) y el Defensor de los Derechos de Francia, y tiene como objetivo ayudar a la puesta en marcha de la institución de Ombudsman en ese país.

Se desarrollará en dos años a lo largo de los cuales están previstas las visitas de expertos españoles y franceses a Turquía, para formar e intercambiar experiencias con los funcionarios turcos en materia de derechos humanos y funcionamiento de las instituciones de Ombudsman. También se reciben visitas de estudio del Ombudsman turco, sus adjuntos y miembros de su equipo para comprobar in situ el funcionamiento de las instituciones española y francesa, como así ocurrió en el mes de septiembre, con el viaje a Madrid del Ombudsman, Nihat Omeroglu, quien también conoció el funcionamiento del Defensor del Pueblo Andaluz.

El Defensor del Pueblo de España cuenta con la inestimable colaboración de defensores autonómicos y de funcionarios de otras instituciones para llevar a cabo este proyecto. Toda la financiación (1.500.000 €) corre a cargo de la Comisión Europea.

La Defensora del Pueblo participó en la reunión de lanzamiento del proyecto y durante su estancia en aquel país impartió una conferencia sobre la Institución en el Parlamento de Turquía.

Se han mantenido encuentros con varios defensores de otros países para intercambiar experiencias y fortalecer la colaboración en la gestión de asuntos de interés común. Este año se han mantenido reuniones con el Défenseur des Droits de Francia, la Defensora del Pueblo de Panamá, el Adjunto del Provedor de Justiça de Portugal y la Directora de Educación de la Procuraduría de los Derechos Humanos en Guatemala.

La Defensora ha asistido a un almuerzo-coloquio con los embajadores de Noruega, Finlandia, Dinamarca y Suecia en Madrid; a un desayuno de trabajo en la Embajada de Colombia en España; y ha recibido en la Institución al Embajador de los Países Bajos en España, con quien mantuvo una reunión previa a la visita de trabajo a la Institución de miembros de la Comisión de Asuntos Europeos del Congreso de los

Diputados neerlandés para tratar las consecuencias de la crisis económica en España en el ámbito social, en el desempleo –en particular entre los jóvenes–, los desahucios y la migración irregular.

Se han organizado jornadas de trabajo para conocer el funcionamiento del Defensor con varias delegaciones del Ombudsman de Georgia y del Ombudsman de Turquía; con una delegación del Ombudsman de Mozambique; con una delegación del Gobierno de Filipinas, encabezada por la Ministra Consejera Presidencial para el proceso de paz (OPAPP), y con el Defensor del Pueblo de Colombia para tratar la situación de los colombianos residentes en España, la Ley de víctimas y restitución de tierras y sus decretos reglamentarios.

La Defensora del Pueblo se puso en contacto con instituciones internacionales de derechos humanos, con vistas a conseguir la liberación inmediata e incondicional de las niñas nigerianas secuestradas el 14 de mayo por el grupo radical islámico Boko Haram.

REUNIONES INTERNACIONALES

Como todos los años, tuvo lugar en Ginebra la reunión anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. Este año se ha celebrado su 27ª edición.

En el marco de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), la Defensora del Pueblo, acompañada por su Directora de Gabinete, asistió a la reunión del Bureau celebrada en Rabat (Marruecos) los días 19 y 20 de marzo.

Los días 26 y 27 de junio se celebró en Tirana (Albania) el VIII Encuentro de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, al que asistió el Adjunto Primero.

Durante este encuentro, representantes de más de veinte países de África, Asia y Europa y de varias organizaciones supranacionales como el Consejo de Europa o la Asociación de Ombudsman y Mediadores de la Francofonía (AOMF) analizaron el papel que juegan los Ombudsman a la hora de reforzar la democracia.

Como conclusión del encuentro, se hicieron públicas dos declaraciones. En la primera de ellas, sobre la mi-

gración y el asilo en la cuenca mediterránea, la AOM reclama a la Unión Europea y a la Unión Africana políticas multilaterales y de cooperación a largo plazo para abordar los movimientos migratorios en la zona.

Además, mediante la Declaración de Tirana para la Cooperación Multilateral, la AOM ha reforzado su compromiso de colaboración entre sus miembros.

Asimismo, la AOM, la Asociación de Ombudsman Africanos (AOMA), la AOMF y el Consejo Internacional Permanente para la Prevención y la Mediación de Conflictos y Guerras (CIPM) firmaron una declaración conjunta para pedir la liberación de las niñas nigerianas.

La XIX Asamblea General y el Congreso Internacional de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) tuvo lugar este año en la Ciudad de México del 1 al 3 de octubre.

El acto fue inaugurado por el presidente de los Estados Unidos Mexicanos, Enrique Peña Nieto, y reunió a Defensores del Pueblo de Iberoamérica que debatieron sobre asuntos como la trata de personas, la violencia contra las mujeres y los derechos de la niñez y adolescencia, además de evaluar su trabajo en relación con los sistemas internacionales de protección de los derechos humanos, como la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) o los tribunales europeos de Justicia y Derechos Humanos de la UE y del Consejo de Europa, respectivamente.

La Defensora participó en la mesa “Experiencias de las INDH en los sistemas regionales” en la que expuso la experiencia del Defensor del Pueblo de España en el sistema europeo de derechos humanos.

En este Congreso intervino también como ponente la Directora de Gabinete de la Defensora del Pueblo, quien analizó la labor y funciones del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y el papel que las instituciones nacionales de derechos humanos pueden jugar para mejorar la situación de colapso de este tribunal.

En el marco de las redes temáticas de la FIO, realizadas con el apoyo del proyecto ProFIO-GIZ, el Adjunto Primero asistió a la Reunión de la Red de Migrantes y Trata de Personas de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), celebrada en San Juan (Puerto Rico) el 9 y 10 de abril; y la Directora de Gabinete del Defensor del Pueblo, junto

con la Jefa del Gabinete de Comunicación, asistió al taller “Práctica periodística y derechos humanos”, donde se debatieron propuestas para animar a los medios a que nunca pierdan de vista el enfoque de derechos humanos a la hora de redactar las noticias, celebrado en Quito (Ecuador) del 7 al 9 de mayo.

El Adjunto Primero asistió a la Asamblea General del Instituto Internacional de Ombudsman (IOI) y a la Conferencia Ombudsman’s Role in a Democracy, celebrada en Tallin (Estonia) del 17 al 19 de septiembre.

La Directora de Gabinete del Defensor del Pueblo ha asistido al Seminario de funcionarios de enlace de la Red Europea de Defensores del Pueblo, organizado por el Defensor del Pueblo Europeo y celebrado en Estrasburgo (Francia) del 27 al 29 de abril.

La Red Europea de Defensores del Pueblo agrupa a más de 95 oficinas en 36 países europeos. En la Red participan los defensores del pueblo nacionales y regionales y órganos similares de los Estados miembro de la Unión Europea, de los países candidatos a formar parte de la UE y de algunos otros países europeos, así como el Defensor del Pueblo Europeo y la Comisión de Peticiones del Parlamento Europeo. Los defensores del pueblo nacionales y órganos similares de la Red designan a un agente de enlace como persona de contacto con los demás miembros de la Red.

Del 27 al 30 de noviembre, la Directora de Gabinete del Defensor del Pueblo y la Jefa del Área de Migraciones e Igualdad de Trato representaron a la Institución en el Fórum Mundial de los Derechos Humanos, organizado por el Consejo Nacional de Derechos Humanos de Marruecos, en Marrakech.

Por otro lado, varios técnicos de la institución han asistido a lo largo de 2014 a encuentros internacionales especializados:

- Simposio sobre el rol de los Mecanismos Nacionales de Prevención de la Tortura en la protección de las vulnerabilidades de los niños y niñas en detención, organizado por la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), celebrado los días 26-27 de junio en Ginebra.
- Reunión de la Plataforma sobre los derechos de los inmigrantes y solicitantes de asilo, organizada por el Consejo de Europa (CoE), la Agencia para los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (EENRHI) y la Red

Europea de Organismos para la Igualdad de Trato (EQUInet), celebrada los días 23-24 de septiembre en Viena (Austria).

- Conferencia 2014 de la Agencia de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), dedicada a las migraciones, celebrada los días 10-11 de noviembre en Roma (Italia).

VISITAS Y ENCUENTROS OFICIALES

Varios representantes diplomáticos acudieron al Defensor para celebrar diversos encuentros en la Institución. Es el caso de los embajadores del Reino Unido y de Turquía, el Consejero Cultural de la Embajada de la República Francesa, que vino acompañado del exministro de Justicia y el candidato a Defensor de los Derechos, y el Primer Secretario de la Embajada de Uzbekistán.

La Defensora asistió a una recepción en honor de Sus Majestades los Reyes de España, ofrecida por la Presidenta de la República de Chile, Michelle Bachelet, en el Palacio Real de El Pardo, Madrid. Con anterioridad a este evento, la Defensora recibió al presidente de la Cámara de Diputados de Chile en la institución.

VISITAS A CENTROS DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD EN EL EXTRANJERO

Aprovechando los viajes que las autoridades de la Institución realizan al extranjero, se visitan los centros de privación de libertad en los que hay españoles, para conocer de primera mano las condiciones en las que se encuentran. Este año se ha visitado a los presos españoles internados en los centros penitenciarios de Salé, Rabat (Marruecos), los penales de Cotopaxi y del Inca, Quito (Ecuador) y el reclusorio femenino de Santa Marta Acatitla, México D.F. (México) y la cárcel de Tirana (Albania).

Con el objeto de recabar información para la elaboración de un informe en el que se propondrán mejoras para los centros españoles de internamiento de extranjeros (CIE), se ha visitado el CIE de Mesnil-Amelot, París (Francia), el Brooks Centre de Londres (Reino Unido) y el Detentiecetrum de Rotterdam (Países Bajos).



www.defensordelpueblo.es