



El Defensor del Pueblo

Resumen del informe a las Cortes Generales correspondiente a 2003
Junio de 2004



17.389 quejas recibidas en 2003

Más de 36.000 quejas sobre la intervención en Irak no pudieron tramitarse porque el ámbito competencial del Defensor del Pueblo no incluye facultades para determinar u orientar la política exterior.

En el año 2002, las quejas de los ciudadanos recibidas por el Defensor del Pueblo se redujeron respecto a las ingresadas en el año precedente. Descendieron de 21.191 en 2002, a 17.389 en 2003. Las quejas de oficio, aumentaron de 152 a 165, respectivamente, mientras que las colectivas, descendieron de 9.221 a 4.612.

No han podido computarse las más de 36.000 quejas que manifestaban su oposición a la intervención en Irak. Muchas de esas quejas estimaban que el envío de tropas representaba una cierta vulneración del artículo 8 de la Constitución. Algunos de ellos solicitaban del Defensor impulso para la convocatoria de una consulta popular, así como la interposición de algún recurso ante el Tribunal Constitucional por las decisiones políticas adoptadas.

Dado que el ámbito competencial de la Institución no incluye facultades para determinar u orientar la política exterior del país, o la misión de las Fuerzas Armadas, ni para promover consultas populares en relación con las decisiones de los poderes del Estado, tales escritos de queja, aun sobrecargando la actividad ordinaria de los servicios correspondientes, no pudieron admitirse a trámite. De igual modo, tras analizar las peticiones de los ciudadanos, tampoco pudo concretarse vía procesal alguna que posibilitara cuestionar las decisiones gubernamentales ante el Tribunal Constitucional.

Más quejas de hombres que de mujeres

Teniendo en cuenta las precisiones anteriores, el número de quejas recibidas durante 2003, sin computar las más de 36.000 derivadas del caso Irak, fue de 17.389, de las que, como resaltábamos en la entrada de este resumen, 12.612 quejas tenían origen individual, 4.612 carácter de colectivas y 165 lo fueron de oficio. Un total que se sitúa entre los registrados en el ejercicio 2001 (13.365) y el 2002 (21.191).

Los datos ofrecidos también señalan otras características de las quejas: se aprecia una

cifra superior de las presentadas por hombres en relación con las presentadas por mujeres, al igual que sucediera en los informes precedentes; de igual modo, se vuelve a comprobar que la inmensa mayoría procede de territorio español, y en el porcentaje por comunidades repite la Comunidad de Madrid como la de mayor peso en cuanto a procedencia de quejas (33,2%); y por sectores de actividad, es preciso destacar las quejas to-

tales relativas a inmigración/emigración (3.818), Administración de justicia (1.726), Función pública (1.593) y cuestiones sanitarias (1.495).

Estado de tramitación

Además de lo anotado sobre la gran cantidad de peticiones relacionadas con motivo



Audiencia de S.M. El Rey Don Juan Carlos I, en el Palacio de la Zarzuela, a los Defensores del Pueblo participantes en las Jornadas "Defensores del Pueblo y Derechos Constitucionales", celebradas entre el 27 y 28 de octubre de 2003, en el Palacio del Senado, con motivo del XXV aniversario de la Constitución. Foto Dalda.

del conflicto de Irak, de las 17.389 quejas efectivamente registradas, se admitieron a trámite 6.249, no se admitieron 9.476 y se encontraban pendientes de tomar una decisión, en este sentido, por causas diversas, otras 1.664. Los motivos de inadmisión más frecuentes fueron los de falta de indicios de irregularidad administrativa, no haberse observado actuación inadecuada de los poderes públicos y haberse producido sentencia firme o intervención judicial.

La situación de tramitación para las quejas admitidas, a 31 de diciembre del ejercicio cuyo informe se presenta, es la de: concluidas (41,3%), en suspenso (0,3%), y en trámite (58,4%). Las que se encontraban pendientes de tomar una decisión lo estaban porque, bien requerían información adicional solicitada al interesado, bien requerían algún trámite o estudio complementario, o bien había de subsanarse algún defecto de forma.

En cuanto a la situación de las quejas procedentes de anteriores ejercicios, 2.194 acabaron siendo admitidas en 2003, se reabrieron otras 348 y se repusieron 24 cuya tramitación se encontraba suspendida.

Eficacia de la actividad de control

La actividad ordinaria desarrollada por la Institución en el ejercicio 2003 culminó en una serie de resoluciones dirigidas a las diferentes administraciones concernidas. Así, se formularon en total 154 recomendaciones, 228 sugerencias, 103 recordatorios de deberes legales y 1 advertencia. Aunque todavía quedaba un número apreciable de resoluciones sobre las que no se habían pronunciado las administraciones, a 31 de diciembre de 2003 habían sido admitidas casi la mitad de las recomendaciones y sugerencias formuladas, y se habían rechazado en torno a un 23 por ciento.

El estudio sobre funcionarios interinos y personal eventual dio lugar, además, a un total de 168 recomendaciones dirigidas a las administraciones públicas.

Actuaciones más significativas

La actuación de las Áreas en que se organiza la tramitación de las quejas puede leerse en su integridad en el informe completo, y con más detalle, a partir de la de este resumen. Destacamos aquí, a modo de introducción, lo más significativo del trabajo de cada una de ellas.

Función y empleo públicos

Merecen señalarse, entre otras de carácter general, la actuación para eliminar los topes

superiores de edad en la admisión a pruebas de **acceso a la Función pública** local; las gestiones conducentes al reconocimiento del derecho a una licencia, equiparable a la de matrimonio, a quienes formalicen una unión de hecho estable, y la posibilidad de que las calificaciones otorgadas a personas con discapacidad en las pruebas dentro de los cupos de reserva sean tenidas en cuenta para el denominado turno libre cuando no obtengan plaza en aquél.

Defensa e Interior

Del conjunto de quejas e investigaciones gestionadas en esta área es preciso subrayar las que se centran en el ámbito penitenciario. La renovación normativa producida en 2003, como consecuencia de la promulgación de hasta cuatro leyes orgánicas, supone una serie de medidas de interés en torno, por ejemplo, al régimen de cumplimiento de las penas, el nuevo perfil de delitos y faltas y su repercusión en **el número de internos que en el ejercicio objeto del informe se incrementó en un 8,15%** lo que, a su vez, dificultó un tratamiento apropiado y

la disponibilidad de unas instalaciones adecuadas. Concretamente, la Institución siguió trabajando en casos en que se habían producido **fallecimientos en prisión**, en otros sobre presuntos malos tratos a internos, inspeccionando cárceles (fueron visitados 15 centros penitenciarios), y dedicando un especial interés a la situación de las mujeres en prisión.

En lo relativo a ciudadanía y seguridad ciudadana, se han llevado a cabo diversos análisis acerca del concepto de **víctima del terrorismo**, así como a labores de seguimiento sobre presuntos **malos tratos policiales**, utilización de videocámaras por la Ertzainza, situación de algunos calabozos judiciales, alcance y adecuación de ciertas citaciones y detenciones efectuadas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, vigilancia del cumplimiento de las garantías establecidas en el procedimiento administrativo sancionador en materia de **tráfico** o situación de los servicios de **emergencias sanitarias**.

Por otro lado, se ha prestado atención especial al **accidente del Yakolev 42**, que tuvo lugar en Turquía, en el que perecieron 62 militares españoles que volvían de Afganistán.

SUMARIO

INFORME

Resumen general y actuaciones más significativas.....	1-4
Ejecución presupuestaria.....	4
Estadísticas.....	5-14
Administraciones que han incumplido la obligación de colaborar con el Defensor del Pueblo.....	15-19
Recomendaciones y sugerencias admitidas.....	20-23
Recursos de inconstitucionalidad.....	23

RESUMEN DE LA LABOR DE LAS ÁREAS

Función y empleo público.....	24-27
Interior y defensa.....	28-30
Justicia y violencia doméstica.....	31-35

Administración económica.....	36-37
Ordenación territorial.....	38-41
Sanidad y política social.....	42-45
Inmigración y asuntos exteriores.....	46-49
Educación y cultura.....	50-51
Relaciones parlamentarias	52-53
Relaciones internacionales	54-55
Visitas, audiencias, convenios y actividades culturales	56-60
Nueva Comisión Mixta Congreso-Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo	61
Plan de renovación tecnológica	62
Información al ciudadano	63
Nuevas publicaciones	64

Justicia y Violencia doméstica

No acaban de resolverse los problemas de las **dilaciones y retrasos judiciales** que, desde que iniciara su funcionamiento el Defensor del Pueblo, no dejan de manifestarse en las quejas que recibe. En este ámbito del área de Justicia destacan también las quejas sobre la **delincuencia de menores**, al que se dedica una especial atención (visita a centros de internamiento, cuidado en los traslados y seguimiento de las recomendaciones formuladas con motivo del estudio sobre la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000); los que afectan al secuestro de menores por parte de alguno de sus progenitores, particularmente cuando se traslada al menor a un país que no haya suscrito los convenios internacionales aplicables.

Otro aspecto de esta área, como se detalla en el resumen pormenorizado de cada una de ellas, es el de las quejas que se reciben sobre el **creciente número de casos de violencia doméstica**. El Defensor del Pueblo elaboró diversas conclusiones que hizo llegar a la Fiscalía General del Estado. Igualmente, las distintas cuestiones suscitadas por la **asistencia letrada a los inmigrantes**, para facilitar la cual se organizaron incluso unas jornadas específicas; la situación de los presos españoles en el extranjero, particularmente en lo relativo a **lagunas en el servicio exterior**, demoras en la tramitación de expedientes y deficientes condiciones en las prisiones extranjeras, y determinados **retrasos en la actividad de las oficinas del Registro Civil**.

Administración económica

La actividad se ha visto muy influenciada tanto por las nuevas normas de carácter orgánico introducidas en el ordenamiento, como por los progresos tecnológicos y la generalización del uso de las telecomunicaciones. De modo muy concreto, se han estudiado asuntos relacionados con: la **exención de las prestaciones por nacimiento de hijos**, en el caso de parto múltiple, respecto del impuesto sobre la renta de las personas físicas; las **obligaciones notariales de información**, en el otorgamiento de escrituras, sobre el abono del impuesto que grava el valor de los terrenos de naturaleza urbana; las dificultades para un adecuado suministro provocado por los **márgenes comerciales regulados para las oficinas de farmacia**; las investigaciones acerca de los procedimientos de instalación/desconexión y las cantidades facturadas en las empresas de **servicios telefónicos** por las líneas de tarificación adicional y las líneas para adultos; la circulación de un número cada vez

mayor de vehículos sin la cobertura del seguro obligatorio, favorecida al parecer por el rechazo, directo o mediante la exigencia de primas exorbitantes, en el **aseguramiento para jóvenes**, aspecto que, por lo demás, dio lugar a una queja de oficio.

Ordenación Territorial

Destacan en este apartado los **problemas de la vivienda**, con una débil presencia de la acción pública, un incremento excesivo de los precios de venta y, en consecuencia, un fortísimo endeudamiento de las familias en relación con la renta disponible; el modelo urbanístico, necesitado de una planificación adecuada y de una coordinación imprescindible, dentro de unos esquemas nacionales de desarrollo, a los que debe incorporarse la participación ciudadana; la **preservación de un adecuado medio ambiente**, para la que surgen «enemigos» impensados y catastróficos (naufragio del *Prestige*) o a la que afectan cuestiones cuya gravedad se cronifica a ojos vistas (contaminación acústica, contaminación atmosférica, medidas de cumplimiento de los compromisos internacionales).

Sanidad y Política Social

En materia de Sanidad, es preciso destacar los asuntos que tienen que ver con la estructura organizativa (ordenación y coordinación administrativa-funcional, **dotación y funcionamiento de los centros sanitarios**, planificación del transporte) y también con diferentes perspectivas sustanciales (**presuntos errores clínicos, control de medicamentos, recursos dedicados a la salud mental, atención a enfermedades poco frecuentes**).

Por lo que respecta a la política o **acción social**, hay que subrayar la actividad relacionada con los **menores** (protección y tutela, adopciones de niños extranjeros), las **personas con discapacidad** (homologación entre incapacidad y minusvalía, retraso en los reconocimientos, accesibilidad y atención residencial) y los ancianos o **personas mayores** o pertenecientes al tramo vital de la denominada «tercera edad» (vida en soledad y programas de teleasistencia, ingresos y traslados en residencias públicas).

En lo que respecta al sistema de **Seguridad Social**, se produjeron quejas y, por tanto, actividad de la Institución sobre todo en las parcelas del procedimiento recaudatorio, de las deficiencias en los informes de vida laboral, en la debida aplicación de los reglamentos de la UE sobre reconocimiento de derechos, en materia de prestaciones de inca-

pacidad transitoria y en determinadas reclamaciones sobre pensiones. En este último aspecto se elaboró un informe sobre las de viudedad.

Inmigración y Asuntos Exteriores

La extraordinaria gama de asuntos que se despliega en esta área y en la actividad correspondiente afecta no sólo a las quejas producidas por los ciudadanos, sino también a la proliferación de análisis y estudios provocados por la aparición de normativa actualizada en el sector y por el apoyo, con recomendaciones y sugerencias, al establecimiento de criterios apropiados para el control y la integración de las personas inmigrantes.

De entre las muy numerosas y con frecuencia urgentes actuaciones desarrolladas, cabe destacar las realizadas en torno a las **condiciones de los centros de estancia temporal de inmigrantes**, la situación de los **menores extranjeros** (instalaciones y atención en centros, retorno de menores no considerados en situación de desamparo), la supervisión ordinaria de los centros de internamiento de adultos, los **procedimientos de expulsión** (irregularidades en la tramitación, solicitudes de aplazamiento, prescripción de órdenes de expulsión, centros habilitados en espera de expulsión), el respeto a la legalidad en los traslados de inmigrantes en territorio nacional, el **funcionamiento de centros y oficinas relacionados con la regularización de inmigrantes** (servicios consulares, delegaciones y subdelegaciones del Gobierno, servicio de empleo), y las demoras e insuficiencias detectadas en la tramitación y resolución de las **solicitudes de asilo**.

Educación y Cultura

Con motivo de la elaboración de un informe monográfico acerca de la escolarización de los **alumnos hijos de inmigrantes** se puso de relieve algo que después se ha corroborado en la tramitación de algunas quejas: la concentración de esos alumnos afecta de manera concreta a determinados centros que los acogen en porcentajes muy superiores a otros de la misma zona. Porcentajes que, cuando superan una determinada proporción, alteran el previsto proceso educativo ordinario. Al análisis y a las recomendaciones sobre una redistribución deseable en este asunto, es preciso añadir la mención de lo actuado en materia de **educación infantil** (desajustes en la oferta de plazas destinadas a alumnos de tres años); de los **retrasos en la homologación de títulos** extranjeros,

especialmente en el acceso a centros universitarios o de obtención de determinados títulos relacionados con las ciencias de la salud; de la **exclusión de la profesión de psicólogo**, salvo los especializados en psicología clínica, **de las profesiones sanitarias** y de los criterios sobre concesión de becas y ayudas al estudio.

En el ámbito cultural merecen ser destacadas las actuaciones relacionadas con la **propiedad intelectual**, especialmente en lo que se refiere al pago de remuneración por copia privada; y a la protección y **conservación del patrimonio histórico-artístico**, muy particularmente en actividades que se relacionan con el urbanismo y la construcción.

Aumento de las recomendaciones

Es de resaltar también el amplio aumento de las recomendaciones, sugerencias y propuestas, consecuencia de las quejas y de las investigaciones realizadas por el Defensor del Pueblo, con ocasión de los estudios monográficos, como el informe sobre **«La escolarización del alumnado inmigrante en España»** y el de la situación de los **«Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público»**.

Durante el año objeto de este informe el Defensor del Pueblo y sus adjuntos multiplicaron las comparecencias ante el Parlamento, así como las reuniones de coordinación con

los comisionados autonómicos, la asistencia a congresos y simposios internacionales de defensores del pueblo y las actividades de cooperación técnica, divulgación y difusión de la Institución.

Se han actualizado los mecanismos de relación con los ciudadanos, completado el plan de renovación tecnológica, actualizado la página *web* www.defensordelpueblo.es y el sistema informático de tramitación de las quejas como más adelante se detalla. El Patrimonio del Estado ha puesto a disposición del Defensor del Pueblo, un edificio próximo, en la calle Zurbano, 42 para poder instalar más holgadamente las distintas áreas y servicios y alojar el archivo histórico de las quejas.

Ejecución presupuestaria del 97,54%

Durante el año 2003, el índice de ejecución presupuestaria de la Institución del Defensor del Pueblo fue del 97,54%, así como la **continuidad de la solvencia financiera de la cuenta de Patrimonio. Se han sistematizado los contratos suscritos por el Organismo, de entre los que destacan los concursos de informática y la tramitación anticipada del concurso de limpieza para el año 2004, renovándose 16 de los contratos en vigor, lo que supuso la cobertura de las nuevas necesidades y un ahorro de 9.000 euros.**



A parte de la contratación del nuevo Sistema de gestión de quejas, que va a mejorar la atención al ciudadano y los procedimientos de tramitación, como se describe en la página 62 sobre la Renovación Tecnológica, se ha llevado a cabo la actualización de un Tesoro jurídico a través de un convenio con el CINDOC, organismo dependiente del CSIC, que va a ser de gran utilidad para los asesores en la tramitación de las quejas, así como la actualización de la página *web*: www.defensordelpueblo.es.

Por las áreas correspondientes se han elaborado los informes monográficos sobre «Listas de espera en el Sistema Nacional de

Salud» y «Escarización del alumnado de origen inmigrante en España: análisis descriptivo y estudio empírico».

El CIS realizó en el mes de febrero de 2003 una encuesta sobre la percepción que tienen los ciudadanos sobre el papel de la Institución en la protección de los derechos fundamentales. El Defensor del Pueblo aparece una vez más como la segunda más valorada, después de la Monarquía.

Nuevo edificio y ventanilla única

Durante el año 2003 se adjudicó por la Dirección General de Patrimonio del Estado el contrato para las obras de acondicionamiento de un edificio sito en la calle Zurbano, 42, muy próximo a la sede central de la institución. Este edificio significará una mejora en la atención al ciudadano, ya que supondrá una «ventanilla única», al centralizar todas las áreas que tramitan las quejas, así como la información, el registro y correos.

Por otra parte, continuó la ejecución del Convenio Institucional de cooperación entre el Defensor del Pueblo, el Sindic de Greuges de Catalunya y el Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, para el desarrollo de un Plan de Acción para la tutela judicial y extrajudicial de los derechos de los ciudadanos en Serbia, con la ejecución de un proyecto piloto de asistencia jurídica gratuita en Nis.

Edificio anexo del Defensor del Pueblo en la calle Zurbano, 42.

12.612 quejas individuales, 4.612 colectivas y 165 de oficio

El número total de quejas registradas en el ejercicio 2003 fue inferior al contabilizado el año precedente, 17.389 frente a 21.191, y superior al de 2001, que fue de 13.365. Destaca el incremento de las quejas individuales respecto a los años anteriores, al pasar de 9.068 en el ejercicio 2001 a 11.818 en el año 2002 y 12.612 en el 2003 y el aumento de las quejas de oficio respecto al año anterior.

El cuadro 1 recoge la evolución en estos tres años, distinguiendo a la vez los tipos de quejas que se generaron.

La mayor variación se ha experimentado en las quejas individuales, con un incremento continuo, del 6,7% respecto a 2002, así como en las quejas de oficio, con un incremento del 8,5%; en tanto que las colectivas lo que han reflejado ha sido un fuerte crecimiento en el año 2002, muy superior respecto a 2001 y a 2003.

El cuadro 2 contiene una larga serie de las quejas promovidas anualmente, según el género de las personas que las presentan desde 1996 (sin incluir las de oficio). Como puede observarse, la evolución temporal es oscilante, en términos absolutos y en términos porcentuales, ya que vienen subiendo o bajando, año a año, con un cierto carácter cíclico, en ambos sexos.

Distribución de las quejas por su procedencia geográfica

De las 17.224 quejas presentadas en 2003, sin contar las de oficio, las de origen nacional fueron 16.823 (el 97,7%); y las procedentes del extranjero 401 (el 2,3%). En 2002, las nacionales fueron 20.164 (el 95,8%) y, en 2001, 12.848 (el 97,4%).

De la lectura del cuadro 3, se deducen, entre otras conclusiones, el fuerte peso participativo de la Comunidad de Madrid, el 33,2% del total de origen nacional, porcentaje que ya venía superando el 30% en los años anteriores.

Por otro lado, se observa que el peso estadístico de las quejas promovidas desde la Comunidad Autónoma de Cataluña, el 9,7% que venía siendo el segundo, descendió al cuarto, al ser precedido por la Comunidad Autónoma de Cataluña, el 10,9%, y la Comunidad Valenciana, el 10,6%. La Comunidad Autónoma de Castilla y León recoge el quinto lugar en este aspecto, habiendo descendido relativamente desde 2001.

La distribución de la procedencia, por provincias, corresponde a lo expuesto a nivel de comunidad autónoma. Madrid, Barcelona, Valencia y Alicante son el origen del mayor número de remisión de quejas.

En el gráfico 1 se ofrece un mapa de estas quejas que se reparten como se indica en el cuadro 4.

CUADRO 1. Quejas registradas en 2003, 2002 y 2001 y evolución sobre 2001 (Base = 100)

Tipos de quejas	2003		2002		2001	
	Número	% s/2001	Número	% s/2001	Número	Base = 100
Oficio.....	165	92,2	152	84,9	179	100
Individuales.....	12.612	139,1	11.818	130,3	9.068	100
Colectivas*.....	4.612	112,0	9.221	223,9	4.118	100
TOTAL.....	17.389	130,1	21.191	158,6	13.365	100

* Son aquellas que se han presentado agrupadas o se han agrupado por su idéntica pretensión.

CUADRO 2. Quejas recibidas diferenciadas por sexo

	1996	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003
Mujeres.....	12.969	6.504	7.176	4.905	11.568	4.164	7.292	6.539
Hombres.....	10.260	10.161	15.337	7.589	14.194	7.873	12.880	9.854
No clasificables.....	2.534	1.352	1.451	1.057	1.112	1.149	867	831
TOTAL.....	25.763	18.017	23.964	13.551	26.874	13.186	21.039	17.224

GRÁFICO 1. Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2003



Si los datos reflejados hasta aquí se detallan separando las quejas individuales de las co-

lectivas, los resultados se recogen en los cuadros 4 y 5, a nivel de Comunidad autónoma.

CUADRO 3. Quejas individuales presentadas por comunidades autónomas

Comunidades autónomas	Número		% sobre el total	
	2003	2002	2003	2002
Comunidad Autónoma del País Vasco.....	262	236	2,1	2,1
Comunidad Autónoma de Cataluña.....	1.111	881	9,0	7,6
Comunidad Autónoma de Galicia.....	569	502	4,6	4,4
Comunidad Autónoma de Andalucía.....	1.147	1.038	9,3	9,0
Principado de Asturias.....	354	347	2,9	3,0
Comunidad Autónoma de Cantabria.....	182	161	1,5	1,4
Comunidad Autónoma de La Rioja.....	100	86	0,8	0,8
Región de Murcia.....	294	274	2,4	2,4
Comunidad Valenciana.....	1.347	1.152	11,0	10,0
Comunidad Autónoma de Aragón.....	319	271	2,6	2,4
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.....	359	355	2,9	3,1
Comunidad Autónoma de Canarias.....	463	399	3,8	3,4
Comunidad Foral de Navarra.....	97	98	0,8	0,8
Comunidad Autónoma de Extremadura.....	252	258	2,0	2,2
Comunidad Autónoma de las Illes Balears.....	246	206	2,0	1,8
Comunidad de Madrid.....	4.195	4.176	34,1	36,2
Comunidad Autónoma de Castilla y León.....	858	975	7,0	8,4
Comunidad Autónoma de Ceuta.....	31	29	0,3	0,3
Comunidad Autónoma de Melilla.....	107	80	0,9	0,7
TOTAL.....	12.293	11.524	100,0	100,0

CUADRO 4. Quejas de procedencia nacional distribuidas por comunidades autónomas y provincias

Comunidades autónomas y provincias	Número			% sobre la comunidad autónoma			% sobre el total		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Comunidad Autónoma del País Vasco									
Álava	100	110	51	23,31	25,23	21,43	0,59	0,55	0,4
Guipúzcoa	106	111	58	24,71	25,46	24,37	0,63	0,55	0,45
Vizcaya.....	223	215	129	51,98	49,31	54,2	1,33	1,07	1
TOTAL.....	429	436	238	100	100	100	2,55	2,17	1,85
Comunidad Autónoma de Cataluña									
Barcelona	1.551	1.220	591	84,02	77,26	60,8	9,22	6,05	4,6
Girona.....	98	164	211	5,31	10,39	21,71	0,59	0,82	1,64
Lleida.....	81	71	111	4,39	4,5	11,42	0,49	0,36	0,86
Tarragona.....	116	124	59	6,28	7,85	6,07	0,69	0,62	0,46
TOTAL.....	1.846	1.579	972	100	100	100	10,98	7,83	7,56
Comunidad Autónoma de Galicia									
A Coruña.....	309	618	214	48,51	59,59	44,67	1,84	3,07	1,66
Lugo.....	59	78	73	9,26	7,52	15,24	0,35	0,39	0,57
Ourense.....	79	119	59	12,4	11,48	12,32	0,47	0,59	0,46
Pontevedra.....	190	222	133	29,83	21,41	27,77	1,13	1,1	1,04
TOTAL.....	637	1.037	479	100	100	100	3,79	5,15	3,73
Comunidad Autónoma de Andalucía									
Almería.....	189	106	60	11,55	3,72	4,56	1,12	0,53	0,47
Cádiz.....	266	244	190	16,26	8,55	14,45	1,58	1,21	1,48
Córdoba.....	122	1.023	259	7,46	35,84	19,69	0,73	5,08	2,02
Granada.....	214	460	162	13,08	16,12	12,32	1,27	2,29	1,26
Huelva.....	78	81	59	4,77	2,84	4,49	0,46	0,41	0,46
Jaén.....	109	205	94	6,66	7,18	7,15	0,65	1,02	0,73
Málaga.....	277	298	222	16,93	10,44	16,88	1,65	1,48	1,73
Sevilla.....	381	437	269	23,29	15,31	20,46	2,26	2,17	2,09
TOTAL.....	1.636	2.854	1.315	100	100	100	9,72	14,16	10,24
Principado de Asturias									
TOTAL.....	408	625	870	100	100	100	2,43	3,1	6,77
Cantabria									
TOTAL.....	217	226	280	100	100	100	1,29	1,12	2,18
Comunidad Autónoma de La Rioja									
TOTAL.....	137	195	91	100	100	100	0,81	0,97	0,71
Región de Murcia									
TOTAL.....	535	384	364	100	100	100	3,18	1,91	2,84
Comunidad Valenciana									
Alicante.....	609	579	444	33,93	33,47	46,74	3,62	2,88	3,46
Castellón.....	239	147	120	13,31	8,5	12,63	1,42	0,73	0,93
Valencia.....	947	1.004	386	52,76	58,03	40,63	5,63	4,98	3
TOTAL.....	1.795	1.730	950	100	100	100	10,67	8,58	7,39
Comunidad Autónoma de Aragón									
Huesca.....	56	78	55	9,66	7,93	18,9	0,33	0,39	0,43
Teruel.....	58	42	35	10	4,27	12,03	0,34	0,21	0,27
Zaragoza.....	466	864	201	80,34	87,8	69,07	2,77	4,29	1,56
TOTAL.....	580	984	291	100	100	100	3,45	4,88	2,26
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha									
Albacete.....	62	320	116	13,48	38,65	21,68	0,37	1,59	0,9
Ciudad Real.....	115	113	154	25	13,65	28,79	0,68	0,56	1,2
Cuenca.....	50	181	39	10,87	21,86	7,29	0,3	0,9	0,3
Guadalajara.....	69	63	57	15	7,61	10,65	0,41	0,32	0,44
Toledo.....	164	151	169	35,65	18,24	31,59	0,97	0,75	1,32
TOTAL.....	460	828	535	100	100	100	2,73	4,11	4,16
Comunidad Autónoma de Canarias									
Las Palmas.....	251	245	196	50	49,4	48,28	1,49	1,22	1,53
Santa Cruz de Tenerife.....	251	251	210	50	50,6	51,72	1,49	1,25	1,63
TOTAL.....	502	496	406	100	100	100	2,98	2,47	3,16
Comunidad Foral de Navarra									
TOTAL.....	182	158	117	100	100	100	1,08	0,79	0,91
Comunidad Autónoma de Extremadura									
Badajoz.....	145	160	212	47,7	52,63	57,92	0,86	0,8	1,65
Cáceres.....	159	144	154	52,3	47,37	42,08	0,95	0,72	1,2
TOTAL.....	304	304	366	100	100	100	1,81	1,51	2,85

(Continúa en página siguiente)

CUADRO 4. Quejas de procedencia nacional distribuidas por comunidades autónomas y provincias (continuación)

Comunidades autónomas y provincias	Número			% sobre la comunidad autónoma			% sobre el total		
	2003	2002	2001	2003	2002	2001	2003	2002	2001
Comunidad Autónoma de las Illes Balears									
TOTAL	280	268	248	100	100	100	1,66	1,33	1,93
Comunidad de Madrid									
TOTAL	5.594	6.202	3.899	100	100	100	33,25	30,76	30,35
Comunidad Autónoma de Castilla y León									
Ávila.....	59	60	152	5,16	3,47	12,43	0,35	0,3	1,18
Burgos.....	116	617	97	10,15	35,69	7,93	0,69	3,06	0,75
León.....	245	251	320	21,43	14,52	26,17	1,46	1,25	2,49
Palencia.....	173	116	95	15,14	6,71	7,77	1,03	0,58	0,74
Salamanca.....	150	191	183	13,12	11,05	14,96	0,89	0,95	1,42
Segovia.....	81	75	80	7,09	4,34	6,54	0,48	0,38	0,62
Soria.....	40	51	29	3,5	2,95	2,37	0,24	0,26	0,23
Valladolid.....	226	246	181	19,77	14,23	14,8	1,34	1,22	1,41
Zamora.....	53	122	86	4,64	7,06	7,03	0,32	0,61	0,67
TOTAL	1.143	1.729	1.223	100	100	100	6,80	8,58	9,51
Ciudad de Ceuta									
TOTAL	31	30	23	100	100	100	0,18	0,15	0,18
Ciudad de Melilla									
TOTAL	107	99	181	100	100	100	0,64	0,49	1,41
TOTAL	16.823	20.164	12.848	—	—	—	100	100	100

Vía de procedencia de las quejas

La clasificación de las quejas según los cauces o vías por los que llegaron al Defensor del Pueblo se hace de forma similar a la

utilizada en el Informe de 2002, recogida en los cuadros 5 y 6.

Como puede verse, la variación porcentual más significativa se ha dado en la vía de los Comisionados parlamentarios autonómicos, que

ha sido utilizada para hacer llegar al Defensor del Pueblo el 9,05% de las quejas, sin contar las de oficio. En 2002, el porcentaje fue del 6,82.

En consecuencia, el cauce directo ha descendido al 90,80% desde el 92,98% que se registró en 2002.

CUADRO 5. Procedencia de las quejas según la vía de remisión

Vía	2003		2002	
	Número	% s/total	Número	% s/total
Directa.....	15.639	90,80	19.563	92,98
A través de los Comisionados parlamentarios autonómicos.....	1.558	9,05	1.435	6,82
A través de diversas entidades y organismos de las Administraciones.....	27	0,15	41	0,20
TOTAL	17.224	100,00	21.039	100,00

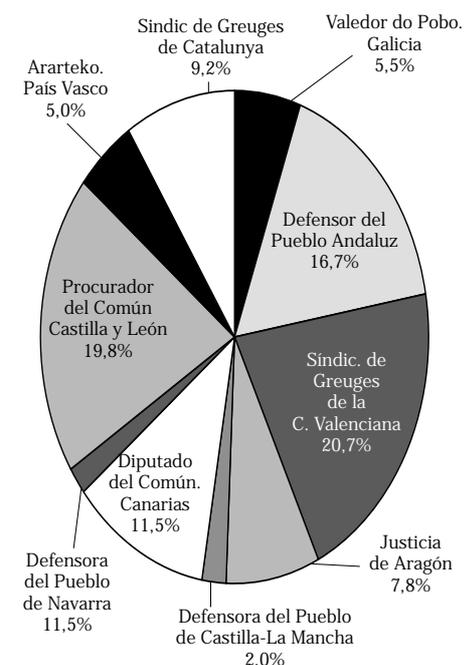
Quejas a través de diversas entidades y organismos de la Administración

Como se aprecia en el cuadro 8, el mayor número de quejas procede de Argentina, fun-

CUADRO 6. Quejas recibidas a través de Comisionados parlamentarios autonómicos

Comisionados parlamentarios autonómicos	2003		2002	
	Número	%	Número	%
Ararteko. País Vasco.....	79	5,0	58	4,0
Síndic de Greuges de Catalunya.....	144	9,2	136	9,5
Valedor do Pobo. Galicia.....	86	5,5	76	5,3
Defensor del Pueblo Andaluz.....	260	16,7	256	17,8
Síndic de Greuges de la C. Valenciana.....	322	20,7	286	19,9
Justicia de Aragón.....	121	7,8	100	7,0
Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha.....	31	2,0	13	0,9
Diputado del Común. Canarias.....	179	11,5	156	10,9
Ararteko. Navarra.....	28	1,8	30	2,1
Procurador del Común. Castilla y León.....	308	19,8	324	22,6
TOTAL	1.558	100,0	1.435	100,0

GRÁFICO 2. Distribución porcentual de las quejas recibidas a través de los Comisionados Parlamentarios Autonómicos. Año 2003



CUADRO 7. Quejas procedentes de diversas entidades y organismos de la Administración

Entidades/organismos	Número
Comisión de Peticiones y Defensa del Ciudadano.....	1
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.....	3
Defensor del Pueblo Europeo.....	3
Diputados.....	1
Oficina Municipal de Información al Consumidor.....	1
Organismos de la Administración.....	1
Subdelegados del Gobierno.....	14
Tribunal Constitucional.....	1
Ombudsman extranjeros.....	2
TOTAL	27

CUADRO 8. Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países

País de origen	Número				País de origen	Número			
	2003	2002	2001	2000		2003	2002	2001	2000
Alemania	26	25	30	18	Jordania.....				1
Argelia	1	1			Lituania			1	
Argentina.....	83	158	31	22	Luxemburgo.....	1		2	
Australia	5	4	7	2	Marruecos	20	27	27	29
Austria	4	4	1		Martinica.....				1
Bélgica.....	17	3	13	6	Mauritania.....		1		
Bolivia.....	3	2	1	1	México	16	214	4	3
Brasil.....	9	3	8	4	Nicaragua.....	3		1	
Camerún.....	1				Noruega			1	
Canadá.....	3	9	2	1	País desconocido*			3	11
Chile.....	5	11	2	3	Pakistán.....			4	
Colombia.....	8	48	5	3	Panamá.....	3	1	2	1
Corea del Sur.....	1				Paraguay.....	1			1
Costa de Marfil.....	1				Perú.....	6	28	2	9
Costa Rica	4	8	1		Polonia.....	2	2		
Croacia.....			1		Portugal.....	4	16	10	8
Cuba.....	5	5	3	25	Principado de Andorra.....		4	1	7
Dinamarca.....	2		1	1	Puerto Rico	1	3	2	
Ecuador	6	8	12	1	Reino Unido	24	39	32	27
Egipto	2	1			Rep. Dominicana	5	4	1	3
El Salvador.....		1			República Checa.....	4			
Emiratos Árabes Unidos.....			1	2	República de Benin.....		1		
Estados Unidos.....	20	27	171	10	Rumania			1	1
Finlandia	1	1	51	27	Rusia.....	1			
Francia	43	30			Servia y Montenegro	1			
Ghana.....	1				Suecia	3	2	1	1
Grecia			1		Suiza	4	6	14	9
Guatemala.....		2	1	1	Sudáfrica.....	2			2
Guinea.....		1			Tailandia.....	1	1		
Holanda	8	12	5	2	Turquía.....			2	
Honduras.....	8		2		Uruguay	5	38		2
Hungría.....		1			Venezuela	14	104	5	6
Irlanda.....	2	2	2	3	Yemen			1	
Israel.....	1	1	1		Yugoslavia.....		1	1	
Italia	13	14	20	5	Zambia.....	1			
Japón		1			TOTAL.....	401	875	338	260

* El país de origen es desconocido por haberse enviado las quejas por correo electrónico y no haberse podido averiguar su procedencia.

damentalmente de inmigrantes, y de países europeos vecinos, como Francia, relacionadas con el establecimiento en nuestro país como residentes, en los trámites de adquisición de propiedades.

Distribución de las quejas por sectores de la Administración

La inmigración, las dilaciones en la Administración de Justicia y en la Acción Social y

la Seguridad Social junto con las quejas de quienes pretenden acceder a la función pública, acaparan la mayoría de las reclamaciones que se presentan ante el Defensor del Pueblo.

CUADRO 9. Distribución por sectores de las quejas tramitadas durante el año 2003

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
Administración de Justicia.....	1.651	45	30	1.726
Derechos del interno en prisión y su tutela por la Administración penitenciaria	493	0	25	518
Ciudadanía y seguridad pública.....	835	0	20	855
Administración militar.....	62	0	2	64
Emigración y atención a los ciudadanos españoles en el exterior.....	140	1.734	1	1.875
Inmigración	1.915	0	28	1.943
Administración educativa.....	566	367	4	937
Administración sanitaria.....	527	965	3	1.495
Acción social y seguridad social.....	1.028	10	1	1.039
Administración laboral.....	160	0	1	161
Hacienda pública	526	139	18	683
Ordenación de la actividad económica	640	303	3	946
Transportes y comunicaciones.....	632	0	8	640
Medio ambiente	447	283	7	737
Urbanismo y vivienda	835	25	8	868
Administración local.....	183	44	0	227
Personal al servicio de las Administraciones públicas.....	1.059	532	2	1.593
Procedimiento administrativo.....	272		1	273
Otros asuntos.....	641	165	3	809
TOTAL.....	12.612	4.612	165	17.389

Tramitación por áreas

En términos globales y porcentuales el cuadro 10 resume la distribución de las quejas, para su tramitación por las distintas áreas en las que está estructurada la institución del Defensor del Pueblo.

Respecto a las quejas «Admitidas a trámite ante las Administraciones», su situación concreta a 31 de diciembre de 2003 era la siguiente: se habían admitido gran parte de las individuales y colectivas, mas todas las de ofi-

cio. El número de concluidas está determinado por si se les solicita más información a los interesados en el curso de la tramitación, o en su caso, a las administraciones públicas a las que se dirige la queja, como se refleja en el cuadro 13.

A final de año, las 1.664 quejas pendientes eran porque, o se había pedido más información al interesado o a las administraciones concernidas.

CUADRO 10. Distribución porcentual de los tipos de quejas por áreas, en 2003

Áreas	Colectivas	Individuales	Oficio	Total
Función y Empleo públicos	11,5	8,4	1,2	9,1
Defensa e Interior	—	11,0	28,5	8,3
Justicia.....	0,9	10,8	18,2	8,3
Administración Económica	10,5	16,0	18,2	14,5
Ordenación Territorial.....	6,7	10,2	9,1	9,3
Sanidad y Política Social	24,7	15,8	3,0	18,0
Inmigración y Asuntos Exteriores	37,7	18,5	17,6	23,6
Educación y Cultura.....	8,0	9,3	3,6	8,9
No clasificable.....	—	—	0,6	0,0
TOTAL	100,0	100,0	100,0	100,0

CUADRO 11. Situación de las quejas registradas en 2003, a 31 de diciembre de 2003

Situación	Oficio	Individuales	Colectivas	Total
Admitidas a trámite ante las Administraciones.....	165	5.063	1.021	6.249
No admitidas a trámite	—	5.885	3.591	0.476
Pendientes por diversas causas	—	1.664	—	1.664
TOTAL	165	12.612	4.612	17.389

CUADRO 12. Quejas admitidas a trámite ante las Administraciones a 31 de diciembre de 2003

Situación	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Concluidas.....	41	24,8	1.918	37,9	618	60,5	2.577	41,3
En suspenso	—	—	21	0,4	—	—	21	0,3
En trámite.....	124	75,2	3.124	61,7	403	39,5	3.651	58,4
TOTAL	165	100,0	5.063	100,0	1.021	100,0	6.249	100,0

CUADRO 13. Distribución de las quejas pendientes por diversas causas

	Número	%
Pendientes de información solicitada al interesado	536	32,2
Pendientes de trámite o estudio.....	1.123	67,5
Pendientes por defecto de forma	5	0,3
TOTAL.....	1.664	100,0

CUADRO 15. Quejas individuales recibidas y administraciones ante las que se tramitan

	En trámite		En suspenso		Concluidas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Administración General del Estado	1.329	42,5	6	28,6	957	50,0	2.292	45,2
Administración autonómica.....	323	10,3	4	19,0	264	13,8	591	11,7
Administración local..	409	13,1	8	38,1	202	10,5	619	12,2
Fiscal General del Estado	108	3,5	—	—	92	4,8	200	3,9
Investigación innecesaria	731	23,4	—	—	279	14,5	1.010	20,0
Otras entidades públicas.....	63	2,0	1	4,8	81	4,2	145	2,9
Varias Administraciones..	161	5,2	2	9,5	43	2,2	206	4,1
TOTAL	3.124	100,0	21	100,0	1.918	100,0	5.063	100,0

Quejas individuales y motivos de no admisión

En el cuadro 14 se especifica el número de las quejas individuales no admitidas. Los motivos de tal decisión se enumeran en dicho cuadro.

CUADRO 14. Motivos de inadmisión de quejas individuales

Motivos de inadmisión	Número
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia.....	152
Carencia de fundamentos.....	11
Inexistencia de pretensión.....	12
Intervención judicial	313
Mala fe	1
Mando de la Defensa nacional.....	2
No actuación administrativa previa....	241
No actuación de los poderes públicos.....	591
No contestación a defecto subsanable	1
No contestación a la ampliación de datos.....	97
No hay queja, envía información.....	110
No hay queja, solicita información.....	131
No indicios de irregularidad administrativa	2.844
No interés legítimo.....	13
Otros motivos de no admisión.....	854
Plazo superior a un año.....	19
Queja anónima.....	1
Resuelto sin intervención del Defensor	68
Sentencia firme	424
TOTAL	5.885

En todos estos casos de no admisión a trámite de las quejas, tal y como ya se ha expuesto en Informes anuales anteriores, se comunica al interesado los motivos de la inadmisión y se le sugieren las vías que la institución del Defensor del Pueblo considera más adecuadas para la defensa de sus pretensiones.

Respecto a las quejas individuales tramitadas ante las administraciones públicas, cabe detallar a cuál de ellas hubo que dirigirlas en el cuadro 15.

Quejas individuales y de oficio concluidas

Con una mayor concreción puede estudiarse la relación con cada una de las Administraciones, en quejas individuales y de oficio, según se puede ver en los cuadros 16 y 17.

Otro aspecto analizable de las quejas individuales y de oficio concluidas es el resultado de las mismas, según se refleja en el cuadro 20.

También, con afán de extenso conocimiento, se incluye cómo las quejas individuales se distribuyeron, entre las dirigidas a la Administración General del Estado, por ministerios y su contestación al finalizar 2003, según se detalla en los cuadros 18 y 19.

Exactamente igual se presenta para las quejas tramitadas ante las Administraciones autonómicas (ver cuadro 17).

165 quejas de oficio

Las quejas de oficio son las que promueve o inicia el propio Defensor del Pueblo, de acuerdo con lo que dispone el artículo 9º de su Ley Orgánica, que le permite actuar de oficio o a petición de parte de cualquier ciudadano para iniciar una investigación conducente al esclarecimiento de actos y resoluciones de la Administración Pública y sus agentes, en relación con los ciudadanos. Generalmente son investigaciones sobre temas de heterogénea actualidad.

De las 165 quejas de oficio presentadas en 2003, 49 se referían a cuestiones de inmigración o de asilo, y a la situación en los centros de internamiento temporal de inmigrantes; al tipo de asistencia jurídica que se les presta o los medios materiales y personales con que cuentan las oficinas de extranjeros de cada comunidad autónoma, después de visitas de la Adjunta Primera, María Luisa Cava de Llano a Ceuta. También se formuló queja de oficio sobre asistencia jurídica a extranjeros ante el Ministerio de Justicia y el Consejo General de Procuradores.

Otra buena parte de las quejas de oficio se ocupaban de la situación en los centros penitenciarios: fallecimientos de internos en distintas prisiones o cualquier otro asunto relacionado con el régimen penitenciario, como la masificación que se vive en algunas cárceles excepcionalmente en las de Ceuta o Tenerife II.

También se presentaron quejas de oficio sobre situaciones puntuales o crónicas en centros de internamiento de menores infractores, aplicación del IRPF a las familias numerosas, régimen de derechos y deberes de los militares profesionales y se iniciaron investigaciones en todas las autonomías, entre otros temas, sobre el régimen fiscal de los impuestos sobre sucesiones y donaciones, en las

CUADRO 16. Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado*

Ministerios	En trámite	En suspenso	Concluidas	Total	% concluidas s/total
Administración periférica.....	417	—	158	575	27,5
Administraciones Públicas	11	—	5	16	31,2
Agricultura, Pesca y Alimentación.....	2	—	2	4	50,0
Asuntos Exteriores.....	112	—	63	175	36,0
Ciencia y Tecnología.....	18	—	10	28	35,7
Defensa	25	3	17	45	37,8
Economía	21	—	17	38	44,7
Educación, Cultura y Deporte.....	76	2	96	174	55,2
Fomento	109	—	88	197	44,7
Hacienda.....	58	—	76	134	56,7
Interior.....	229	1	131	361	36,3
Justicia.....	113	—	50	163	30,7
Medio Ambiente	52	—	10	62	16,1
Presidencia	1	—	1	1	0,0
Sanidad y Consumo	8	—	12	20	60,0
Trabajo y Asuntos Sociales	84	—	107	191	56,0
Varias Administraciones del Estado	50	—	130	180	72,2
TOTAL.....	1.386	6	972	2.364	41,1

* Incluye quejas de oficio.

CUADRO 17. Detalle de la tramitación ante las Administraciones autonómicas*

Autonomías	En trámite	En suspenso	Concluidas	Total	% concluidas s/total
C. A. de Andalucía.....	25	1	6	32	18,7
C. A. de Aragón.....	4	—	3	7	42,9
C. Valenciana.....	26	—	15	41	36,6
C. A. de Canarias.....	12	—	3	15	20,0
C. A. de Cantabria.....	5	—	8	13	61,5
C. A. Castilla-La Mancha.....	8	1	9	18	50,0
C. A. Castilla y León.....	22	—	25	47	53,2
C. A. de Cataluña	20	—	14	34	41,2
C. A. de Extremadura.....	12	—	12	24	50,0
C. A. de Galicia.....	16	—	11	27	40,7
C. A. de las Illes Balears	11	—	9	20	45,0
C. A. de La Rioja.....	7	—	3	10	30,0
C. de Madrid.....	125	1	122	248	49,0
Región de Murcia.....	13	1	8	22	36,4
C. Foral de Navarra	—	—	3	3	100,0
C. A. del País Vasco.....	2	—	4	6	66,6
Principado de Asturias.....	26	—	13	39	33,3
Ciudad A. de Ceuta.....	1	—	1	2	50,0
Ciudad A. de Melilla	5	—	—	5	0,0
Varias Autonomías	5	—	—	5	0,0
TOTAL.....	345	4	269	618	43,5

* Incluye quejas de oficio.

transmisiones *mortis causa* de padres a hijos, y entre cónyuges.

Finalmente, sin reproducir la lista completa que puede consultarse en el informe completo, otras quejas de oficio se referían al transporte sanitario en helicóptero entre Ibiza y Formentera; al fallecimiento de reclusos españoles en una cárcel de Quito (Ecuador) y a la situación de otros presos españoles en el Detentiecentrum Zeist de Soesterberg (Países Bajos), que también fue visitado por la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo; sobre diversos casos de mujeres que fueron asesinadas por sus maridos, a pe-

sar de que previamente habían interpuesto numerosas denuncias; sobre las condiciones en que se licencian los militares profesionales, cuando ponen fin a su relación con las Fuerzas Armadas; las demoras en la entrega de correo entre las urbanizaciones de la provincia de Málaga; la adopción de medidas para garantizar la presencia de especialistas en las exploraciones endoscópicas; retrasos en los juzgados de menores de Málaga; demoras de diez años en la entrega por el IVIMA de viviendas en el barrio de Valverde, de Fuencarral (Madrid); colapso en las oficinas del INEM y del SOIB, en Palma

de Mallorca; diferentes situaciones relacionadas con barreras a los discapacitados o minusválidos, por ejemplo en la expedición de billetes por RENFE, o investigando las

condiciones en que se presta el transporte marítimo de mercancías peligrosas, en la proximidad de las costas españolas, en relación con los buques.

En el cuadro 18 se analizan el tipo de conclusiones en las quejas individuales y de oficio, detallándose las Administraciones a las que iban dirigidas.

CUADRO 18. Tipos de conclusiones en las quejas individuales y de oficio, según Administraciones

Administraciones	Actuación correcta		Se subsana		No se subsana		Otros		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Administración General del Estado	692	71,2	253	26,0	9	0,9	18	1,9	972	100,0
Administración autonómica	142	52,8	108	40,1	1	0,4	18	6,7	269	100,0
Administración local	114	55,6	84	41,0	2	1,0	5	2,4	205	100,0
Fiscal General del Estado	85	92,4	5	5,4	1	1,1	1	1,1	92	100,0
Investigación innecesaria	128	45,2	52	18,4	47	16,6	56	19,8	283	100,0
Otras entidades públicas	52	58,4	26	29,2	0	0,0	11	12,4	89	100,0
Varias Administraciones	36	73,5	8	16,3	2	4,1	3	6,1	49	100,0
TOTAL	1.249	63,7	536	27,4	62	3,2	112	5,7	1.959	100,0

CUADRO 19. Tipos de conclusiones en las quejas individuales y de oficio a la Administración General del Estado

Administración General del Estado	Actuación correcta		Se subsana		No se subsana		Otros		Total	%
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
Administración periférica	122	77,2	35	22,2	1	0,6	—	—	158	100,0
Administraciones Públicas	2	40,0	2	40,0	—	—	1	20,0	5	100,0
Agricultura, Pesca y Alimentación	1	50,0	1	50,0	—	—	—	—	2	100,0
Asuntos Exteriores	54	87,1	6	9,7	1	1,6	1	1,6	62	100,0
Ciencia y Tecnología	7	70,0	3	30,0	—	—	—	—	10	100,0
Defensa	12	70,0	2	11,8	1	5,9	2	11,8	17	100,0
Economía	11	64,7	5	29,4	1	5,9	—	—	17	100,0
Educación, Cultura y Deporte	44	45,9	50	52,1	1	1,0	1	1,0	96	100,0
Fomento	52	59,2	34	38,6	1	1,1	1	1,1	88	100,0
Hacienda	42	55,3	33	43,4	1	1,3	—	—	76	100,0
Interior	200	83,0	34	14,1	2	0,8	5	2,1	241	100,0
Justicia	43	82,7	9	17,3	—	—	—	—	52	100,0
Medio Ambiente	7	70,0	3	30,0	—	—	—	—	10	100,0
Sanidad y Consumo	6	50,0	5	41,7	—	—	1	8,36	12	100,0
Trabajo y Asuntos Sociales	75	70,0	26	24,3	—	—	6	5,6	107	100,0
Varias Administraciones del Estado	14	73,7	5	26,3	—	—	—	—	19	100,0
TOTAL	692	71,1	253	26,0	9	1,0	18	1,9	972	100,0

CUADRO 20. Tipos de conclusiones en las quejas individuales y de oficio dirigidas a las Administraciones autonómicas

Comunidades Autónomas	Actuación correcta		Se subsana		No se subsana		Otros		Total	%
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
C. A. de Andalucía	3	50,0	2	33,3	—	—	1	16,7	6	100,0
C. A. de Aragón	2	66,7	1	33,3	—	—	—	—	3	100,0
C. Valenciana	11	73,3	4	26,7	—	—	—	—	15	100,0
C. A. de Canarias	2	66,7	1	33,3	—	—	—	—	3	100,0
C. A. de Cantabria	7	87,5	1	12,5	—	—	—	—	8	100,0
C. A. de Castilla-La Mancha	4	44,4	5	55,6	—	—	—	—	9	100,0
C. A. Castilla y León	13	52,0	10	40,0	—	—	2	8,0	25	100,0
C. A. de Cataluña	8	57,1	6	42,9	—	—	—	—	14	100,0
C. A. de Extremadura	8	66,7	4	33,3	—	—	—	—	12	100,0
C. A. de Galicia	3	27,3	7	63,6	—	—	1	9,1	11	100,0
C. A. de las Illes Balears	2	22,2	7	77,8	—	—	—	—	9	100,0
C. A. de La Rioja	1	33,2	1	33,3	—	—	1	33,3	3	100,0
C. de Madrid	62	50,8	50	41,0	—	—	10	8,2	122	100,0
Región de Murcia	2	25,0	5	62,5	—	—	1	12,5	8	100,0
C. Foral de Navarra	—	—	2	66,7	—	—	1	33,3	3	100,0
C. A. del País Vasco	3	75,0	—	—	1	25,0	—	—	4	100,0
Principado de Asturias	11	84,6	1	7,7	—	—	1	7,7	13	100,0
Ciudad A. de Ceuta	—	—	1	100,0	—	—	—	—	1	100,0
Ciudad A. de Melilla	—	—	—	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL	142	52,8	108	40,1	1	0,4	18	6,7	269	100,0

Quejas colectivas

El estado de tramitación de las quejas colectivas, al finalizar el año 2003 era el que se detalla en el cuadro 21.

CUADRO 21. Detalle de la tramitación de las quejas colectivas a 31 de diciembre de 2003

Situación	Número	%
Quejas no admitidas.....	3.591	77,9
Quejas en trámite.....	403	8,7
Quejas concluidas.....	618	13,4
TOTAL.....	4.612	100,0

Las quejas colectivas no admitidas tuvieron como causas las recogidas en el cuadro 22.

CUADRO 22. Detalle de las causas de no admisión de las quejas colectivas

Motivos	Número
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia.....	74
Intervención judicial.....	41
No indicios de irregularidad administrativa.....	610
Otros motivos de no admisión.....	2.866
TOTAL.....	3.591

Como síntesis de los datos precedentes, se especifica la relación de las quejas colectivas que se presentaron en 2003. A éstas deben añadirse las que se atribuyen a colectivos generados en ejercicios anteriores, aunque remitidas al Defensor del Pueblo en el año mencionado.

El resumen del contenido de las quejas colectivas es el siguiente:

— 74 personas presentaron queja para que la **pensión de jubilación** que se tuviese reconocida por el Instituto Nacional de la Seguridad Social alcance el 100 por 100 de las retribuciones que se estuvieran percibiendo en el momento de la jubilación. No se admitió la queja por no reunir los requisitos establecidos en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

— 73 interesados presentaron queja en relación con los problemas que afectan a los

enfermos celíacos, para los que se propugna la financiación pública de los productos especiales que precisan para su alimentación. No se admitió la queja, basado en que el Ministerio de Sanidad y Consumo, con anterioridad, no había asumido otras semejantes.

— 39 ciudadanos, tras señalar que existen **30.000 embriones sobrantes de los procesos de reproducción humana asistida**, muestran su inquietud acerca de su destino y su disconformidad con la utilización con fines de investigación, en la medida en que se pueden obtener los mismos resultados con células madre adultas. No se admitió la queja porque la cuestión planteada excede del ámbito de competencias atribuidas al Defensor del Pueblo.

Horas de servicio de la Guardia Civil

— 26 guardias civiles exponen que, por el hecho de pertenecer a la Guardia Civil de Tráfico, se le han denegado reiteradamente sus solicitudes de que le sean contabilizadas como horas de servicio y, por tanto, remuneradas, las horas que realizan en las academias diarias, en los ejercicios de tiro y en la contestación de los pliegos de descargo de las denuncias. El Defensor del Pueblo ha formulado la recomendación para que se les reconozcan dichas horas. La recomendación fue aceptada y, por tanto, está concluida.

Vacaciones y licencias del personal de Correos y Telégrafos

— 421 funcionarios de Correos y Telégrafos, Sociedad Anónima Estatal, así como alguna organización sindical con implantación en esa Entidad se han dirigido a esta Institución formulando quejas porque, según su opinión, los órganos de dirección de la misma vienen haciendo una interpretación restrictiva de la legislación vigente en materia de vacaciones y licencias lo que implicaría una discriminación y una desigualdad de trato, en relación con el resto de los funciona-

rios del Estado, al no concedérseles los mismos derechos. No se admitió la queja porque sería preciso —entendió el Defensor del Pueblo— que esos nuevos beneficios reconocidos a los funcionarios de la Administración General del Estado se incorporasen a las normas propias por las que se rigen los funcionarios de Correos y Telégrafos, mediante una previa negociación entre la Dirección de Correos y los sindicatos correspondientes.

— 171 interesados solicitan que el Defensor del Pueblo intervenga en la elaboración de la normativa por la que se prevé la **reforma de las modalidades cíclicas de las enseñanzas universitarias** y de los títulos universitarios de carácter oficial. No se admitió la queja por ser competencia del Consejo de Coordinación Universitaria y del Gobierno el establecer la reforma de las modalidades cíclicas de las enseñanzas universitarias y de los títulos universitarios de carácter oficial en todo el territorio nacional.

— 283 personas presentaron queja en la que afirman que el problema de la seguridad de la **presa de Itoiz** (Navarra), no ha sido aclarado suficientemente por la Administración competente. A 31 de diciembre de 2003, estaba pendiente de recibirse respuesta.

— 112 promoventes de una queja y 84 de otra se refieren a los resultados negativos que se han derivado del proceso desarrollado en los Colegios Públicos «Monte Anaor», de Alguazas, y «Sagrado Corazón», de Librilla (Murcia), para la implantación en el mismo de la **jornada continua**.

— 43 residentes de una **urbanización de Majadahonda** (Madrid) presentaron queja sobre las reducidas dimensiones del transporte público existente entre dicha urbanización y Majadahonda.

Se ha solicitado nuevo informe a dicho Ayuntamiento y se le ha requerido en relación con la sugerencia que se le formuló el 8 de mayo de 2003. A finales de este año, por tanto, la queja estaba en trámite.

— 136 trabajadores prejubilados de «Unión Naval de Levante, S.A.» expresan su disconformidad con el tratamiento final de las cantidades percibidas por la **prejubilación**.

CUADRO 23. Quejas colectivas recibidas en 2003 y tramitadas ante la Administración

	En trámite		Concluidas		En suspenso		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Administración general del Estado.....	52	12,9	280	45,3	—	—	332	32,5
Administración autonómica.....	—	—	118	19,1	—	—	118	11,6
Administración local.....	25	6,2	—	—	—	—	25	2,4
Fiscal General del Estado.....	—	—	—	—	—	—	—	—
Investigación innecesaria.....	326	80,9	220	35,6	—	—	546	53,5
Otras entidades públicas.....	—	—	—	—	—	—	—	—
Varias Administraciones.....	—	—	—	—	—	—	—	—
TOTAL.....	403	100,0	618	100,0	—	—	1.021	100,0

CUADRO 24. Detalle de la tramitación de quejas colectivas ante las Administraciones autonómicas, en 2003

Comunidad Autónoma	Número	%
Región de Murcia.....	112	94,9
Principado de Asturias.....	6	5,1
TOTAL.....	118	100,0

La Secretaría de Estado de Hacienda comunicó que las prestaciones mensuales que perciben los trabajadores en situación de «prejubilación», hasta el cumplimiento de la edad de jubilación, tienen, a efectos de su liquidación por el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF), el carácter de rendimientos regulares y, por tanto, no pueden beneficiarse de la reducción del 40 por 100 a que se refiere el artículo 17.2.a) de la Ley 40/1998, de 9 de diciembre, del IRPF y otras Normas Tributarias, vigente desde el 1 de enero de 2003, por tanto, la recomendación no fue aceptada.

Los derechos sociales

— 135 personas presentaron queja, mediante la cual se solicitaba que la institución del Defensor del Pueblo actuara ante las administraciones públicas para que se hagan realidad los **derechos a la educación, a una vivienda digna, al trabajo y a una remuneración suficiente**, tal y como recoge nuestra Constitución.

No pudo ser admitida como queja, porque al valorar las posibilidades de actuación del Defensor del Pueblo se debía tener en cuenta que lo que nuestro texto normativo fundamental garantiza a los ciudadanos en relación con los derechos sociales es que los poderes públicos deben orientar su actuación

CUADRO 25. Detalle de la tramitación de las quejas colectivas ante la Administración General del Estado, en 2003

Ministerios	En trámite	%	Concluidas	%	Total	%
Economía.....	—	—	277	99,0	277	83,5
Hacienda.....	—	—	3	—	3	0,9
Interior.....	26	50,0	—	—	26	7,8
Varias Administraciones..	26	50,0	—	1,0	26	7,8
TOTAL.....	52	100,0	280	100,0	332	100,0

en armonía con los principios rectores de la política social y económica. Por consiguiente, el reconocimiento, respeto y protección de los derechos sociales deben informar la legislación positiva, la práctica judicial y la actuación de los poderes públicos, pudiendo tan sólo ser alegados ante la jurisdicción ordinaria de acuerdo con lo que dispongan las leyes que los desarrollen.

Sin perjuicio de lo anterior, el Defensor del Pueblo comparte plenamente la urgencia de una reorientación de las políticas de vivienda y de administraciones, de empleo suficiente así como que el derecho a la educación quede garantizado en todos los casos y supuestos.

Solicitaban Referéndum sobre la guerra de Irak

— 1.734 ciudadanos, que se agruparon por esta Institución en dos quejas colectivas de, respectivamente, 1.679 y 55 remitentes, exponían su disconformidad con la situación y guerra de Irak, y pedían un referéndum popular para tomar decisiones.

Las quejas no fueron admitidas, al exceder del ámbito competencial del Defensor del Pueblo, dándoseles la respuesta de que esta Institución no tiene atribuidas entre sus competencias las de fijar directrices políti-

cas, promover la convocatoria de una consulta popular en relación con las decisiones adoptadas por los poderes del Estado o cuestionar estas decisiones en vía de recurso ante el Tribunal Constitucional, para el que en el presente caso, al menos hasta el momento, no se aprecia que exista vía procesal alguna.

— 25 propietarios de parcelas pertenecientes a la **urbanización de Urtajo** del municipio de Colmenar de Oreja (Madrid), formularon queja motivada por el Ayuntamiento a unos recursos formulados, en 2002, contra un acuerdo de la Junta de Compensación de dicha urbanización.

El Ayuntamiento, acordó estimar el recurso presentado por quienes habían formulado la queja.

Malos tratos a menores

— 41 personas comunican mediante queja colectiva su preocupación por los niños que son objeto de malos tratos. Especialmente por las niñeras o cuidadoras de menores, criticando las resoluciones judiciales en las que se ponen en libertad a las personas que causan el maltrato a bebés y a niños.

La queja no pudo admitirse, al tratarse de hechos que por su naturaleza están siendo conocidos por órganos judiciales.

Quejas de años anteriores

En el informe completo se detallan las quejas procedentes de años anteriores y que ya estaban admitidas pero sin cerrar, así como las que, procediendo también de años anteriores, aún no se habían admitido hasta el ejercicio que nos ocupa; las reabiertas por alguna causa, aunque estaban cerradas, o las repuestas cuando se hallaban en suspenso.

CUADRO 26. Quejas cuya investigación se inicia en 2003 o se reabre

Tipos de quejas	Admisiones	Reaperturas	Reposiciones	Total
Individuales.....	892	348	24	1.264
Colectivas.....	1.302	—	—	1.302
TOTAL.....	2.194	348	24	2.566

CUADRO 27. Estado de tramitación de las quejas individuales procedentes de años anteriores a 31 de diciembre de 2003

	En trámite		Concluidas		En suspenso		Por defecto de forma		Total	%
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%		
Admisiones.....	244	27,4	602	67,5	13	1,5	33	3,6	892	100,0
Reaperturas.....	200	57,4	146	42,0	2	0,6	—	—	348	100,0
Reposiciones.....	6	25,0	17	70,8	1	4,2	—	—	24	100,0
TOTAL.....	450	35,6	765	60,5	16	1,3	33	3,6	1.264	100,0

Resoluciones formuladas en relación con las quejas

El cuadro 28 refleja el número y porcentaje de las resoluciones remitidas, divididas por clase, a las administraciones públicas. Estos datos no incluyen las resoluciones producidas como consecuencia del estudio monográfico sobre funcionarios interinos, que se llevó a cabo en la institución del Defensor del Pueblo y del que derivaron un número de ellas que se recoge en el Informe completo y en los cuadros siguientes.

Si se examinan las cifras anteriores, en función de la Administración a la que se dirigieron, la concreción de las recomendaciones, resulta como puede verse en el cuadro 29.

En cuanto a las sugerencias, la distribución y situación se ofrece por separado en el cuadro 30.

Recomendaciones emanadas de estudios extraordinarios

En 2003, por el Defensor del Pueblo, se elaboró un estudio monográfico con el título «Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público» que según consta literalmente en la presentación del libro publicado «...pretende abordar monográficamente los problemas inherentes a la existencia de grupos muy

numerosos de empleados públicos que desempeñan sus funciones al servicio de las distintas administraciones y de las entidades y organismos públicos con carácter interino o que trabajan en el sector público con contratos temporales o eventuales, en ocasiones durante largos periodos, por lo que se producen situaciones no compatibles con el marco jurídico por el que se debe regir el acceso y la permanencia en la función pública».

Como consecuencia de este trabajo, se formularon 168 recomendaciones que por sus específicas características no están incluidas en la estadística ofrecida hasta aquí, pero que se detallan puntualmente en el informe completo.

CUADRO 28. Resoluciones formuladas a las Administraciones públicas por clase y situación de las quejas al 31 del diciembre de 2003

Resoluciones	Admitidas		Rechazadas		Pendientes		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Recomendaciones	71	46,1	37	24,0	46	29,9	154	100,0
Sugerencias.....	105	46,0	51	22,4	72	31,6	228	100,0
Recordatorios de deberes legales.....							103	100,0
Advertencias.....							1	100,0
TOTAL.....	176	36,2	88	18,1	118	24,3	486	100,0

CUADRO 29. Recomendaciones dirigidas a las Administraciones públicas. Situación al 31 del diciembre de 2003

Administraciones	Formuladas		Admitidas		Rechazadas		Pendientes	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Administración general del Estado.....	94	100,0	42	44,7	27	28,7	25	26,6
Administración autonómica.....	32	100,0	16	50,0	7	21,9	9	28,1
Administración local.....	25	100,0	12	48,0	3	12,0	10	40,0
Investigación en varios organismos.....	3	100,0	1	33,3	—	—	2	66,7
TOTAL.....	154	100,0	71	46,1	37	24,0	46	29,9

CUADRO 30. Sugerencias dirigidas a las Administraciones públicas. Situación al 31 del diciembre de 2003

Administraciones	Formuladas		Admitidas		Rechazadas		Pendientes	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Administración general del Estado.....	99	100,0	48	48,5	29	29,3	22	22,2
Administración autonómica.....	48	100,0	20	41,7	9	18,7	19	39,6
Administración local.....	80	100,0	37	46,2	13	16,3	30	37,5
Investigación en varios organismos.....	1	100,0	—	—	—	—	1	100,0
TOTAL.....	228	100,0	105	46,0	51	22,4	72	31,6

CUADRO 31. Recomendaciones dirigidas a las Administraciones públicas, formuladas en el estudio monográfico sobre funcionarios interinos. Situación al 31 del diciembre de 2003

Administraciones	Formuladas		Admitidas		Rechazadas		Pendientes	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Administración general del Estado.....	8	100,0	3	37,5	1	12,5	4	50,0
Administración autonómica.....	159	100,0	25	15,7	—	—	134	84,3
Investigación en varios organismos.....	1	100,0	—	—	—	1	100,0	
TOTAL.....	168	100,0	28	16,7	1	0,6	139	82,7

Administraciones que han incumplido la obligación de colaborar con el Defensor del Pueblo

Se relacionan a continuación la actitud y comportamiento con la institución del Defensor del Pueblo de las distintas Administraciones Públicas, entidades y órganos que o no han procedido a dar respuesta a la información que se les solicitó o lo han hecho con posterioridad a distintos requerimientos o recomendaciones.

El artículo 18.2 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo establece: «La negativa o negligencia del funcionario o de sus superiores responsables al envío del informe inicial solicitado podrá ser considerada por el Defensor del Pueblo como hostil y entorpecedora de sus funciones, haciéndola pública de inmediato y destacando tal calificación en su informe anual o especial, en su caso, a las Cortes Generales».

Asimismo, el artículo 19 regula la obligación de todos los poderes públicos, a auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones o inspecciones.

De acuerdo con todo ello se procede a presentar tres apartados:

Administraciones entorpecedoras

Son aquellas que han dificultado u obstaculizado la labor del Defensor del Pueblo, bien porque lo han hecho sistemáticamente, o bien porque han desarrollado alguna actuación que, por negativa, merece ser destacada.

Administración autonómica

Región de Murcia, Consejería de Obras Públicas: relativo a dragados en el club náutico La Isleta.

Administración local

— **Ayuntamiento de Barcelona**, sobre la contaminación acústica ocasionada por los camiones de basura.

— **Ayuntamiento de Becerril de la Sierra** (Madrid), relativo a una deficiente prestación de servicios públicos y en relación con el asfaltado en una urbanización.

— **Ayuntamiento de Cartagena** (Murcia), acerca de una depuradora en el Mar Menor.

— **Ayuntamiento de Hoyacasero** (Ávila), sobre la demolición de una acera por apertura vial.

— **Ayuntamiento de Jalón** (Alicante), relativo a los costes de una urbanización.

— **Ayuntamiento de Ladrillar** (Cáceres), relativo a obstáculos municipales en la calle que impiden el acceso a una propiedad privada.

— **Ayuntamiento de Lardero** (La Rioja), relativo a molestias producidas por el mecanismo de apertura y cierre de la puerta de un garaje.

— **Ayuntamiento de Las Rozas** (Madrid), relativo a infracciones urbanísticas; a incumplimiento de una orden de demolición por ejecución de obras sin licencia; sobre el coste indefinido de gastos de una urbanización y sobre denuncias genéricas en otra urbanización.

— **Ayuntamiento de Miajadas** (Cáceres), en el Informe de 2002 ya quedaba patente la voluntad de entorpecer la actuación del Defensor del Pueblo en el expediente 0021586. Tras haber recibido un primer informe, se realizaron investigaciones y requerimientos. Recibido el informe correspondiente por parte de esa Administración se realizaron recomendaciones y tres requerimientos por cada una de ellas, entre los años 2002-2003, sin que se haya recibido contestación.

— **Ayuntamiento de Navalafuente** (Madrid), relativo a demoras en la posesión de una vivienda.

— **Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón** (Madrid), relativo a una denuncia por silencio administrativo y sobre la licencia de apertura de un geriátrico.

— **Ayuntamiento de Real de Montroi** (Valencia), relativo a denuncia de obras ilegales.

— **Ayuntamiento de Soto del Real** (Madrid), relativo a molestias producidas por un pub.

— **Ayuntamiento de Sahagún** (León), relativo a la altura superior de un edificio según normativa.

— **Ayuntamiento de San Javier** (Murcia), relativo a la denuncia de obras ilegales sin demolición.

— **Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife**, relativo a molestias ocasionadas por un bar.

— **Ayuntamiento de Yeles** (Toledo), relativo al traslado de pozo en una parcela.

Otros

— **Comunidad de Regantes Los Cerrajones, en Alora** (Málaga), relativo a la retirada de agua en una parcela.

Quejas que no han tenido contestación en el año 2003, tras el tercer requerimiento

Administración general del Estado

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

— **Dirección General de Universidades**, se solicitó información sobre desarrollo o perspectivas para la creación de la licenciatura en la titulación Obstétrico-Ginecológica.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

— **Secretaría General de Empleo**, se solicitó informe, el 17 de diciembre de 2002, en relación con la queja formulada por un ciudadano denunciando que, para la concesión de la acreditación como auditor de prevención de riesgos laborales, la Comunidad Autónoma de La Rioja le exigía, como requisito previo, la suscripción de una póliza de responsabilidad por un importe de 200 millones de pesetas.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Canarias

— **Consejería de Sanidad. Servicio Canario de la Salud**, se solicitó informe, el 21 de enero de 2003, en relación con la denuncia formulada por un ciudadano en la que manifestaba que, en el hospital materno-infantil de Las Palmas de Gran Canaria, no se permite a los familiares que permanezcan junto a los menores durante su ingreso.

Comunidad Autónoma de Galicia

— **Consejería de Medio Ambiente. Aguas de Galicia**, se solicitó informe, el 10 de abril de 2003, relativo a una fábrica de conservas de pescado.

Principado de Asturias

— **Consejería de Vivienda y Bienestar Social**, se solicitó informe, el 4 de febrero de



La falta de plazas en residencias públicas para mayores y las deficiencias en la atención que se presta, suscita numerosas quejas.

2003, sobre la queja formulada por una asociación sindical en la que se denunciaban las deficiencias existentes en una residencia de ancianos dependiente del organismo autónomo *Establecimientos Residenciales para Ancianos de Asturias*.

Administración local

— **Ayuntamiento de Barcelona**, se solicitó ampliación de informe, en relación con el traslado de autobuses y la posterior demolición de la cochera de la empresa Transportes de Barcelona, S.A.

— **Ayuntamiento de Bárcena de Cicero (Cantabria)**, se solicitó informe, relativo a la carencia del servicio de agua potable en una vivienda y sobre el mal estado de conservación de la carretera vecinal.

— **Ayuntamiento de Benidorm (Alicante)**, informe sobre la tardanza en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial por daños producidos como consecuencia de una caída en el paseo marítimo.

— **Ayuntamiento de Cartagena (Murcia)**, en relación con la falta de respuesta a diversas reclamaciones por la situación peligrosa en que se encuentran los accesos peatonales próximos a un colegio y a un instituto en La Manga del Mar Menor, y otro informe relativo a las tramitaciones de expropiación de los solares para la construcción de accesos a un instituto de educación secundaria y posterior ejecución de las obras de adecuación de los mismos.

— **Ayuntamiento de Estepona (Málaga)**, sobre devolución del aval presentado ante la anulación y suspensión de las liquidaciones en concepto de Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos sin que, hasta el momento en que formula su queja, se le haya dado contestación.

— **Ayuntamiento de Fisterra (A Coruña)**, en relación a las obras realizadas para desatascar la tubería de un desagüe que producía entrada de aguas a determinadas viviendas, sin llegar a dar una solución definitiva al problema.

— **Ayuntamiento de Galapagar (Madrid)**, sobre las gestiones efectuadas para dar solución a los problemas de alcantarillado existentes en varias urbanizaciones.

— **Ayuntamiento de Jaén**, sobre la imposibilidad de un ciudadano para presentar

una denuncia en la Jefatura de la Policía Local por el comportamiento de unos agentes de la policía municipal al considerar que el mismo había sido incorrecto, por su negativa a identificarse y por intentar dificultar su identificación ocultando su placa en el bolsillo de la camisa.

— **Ayuntamiento de Llanes (Asturias)**, sobre los vertidos en la playa.

— **Ayuntamiento de Lugo**, sobre autorización municipal concedida a un vecino para ubicar una llave de paso de suministro de agua en la parcela contigua y sobre la denegación al propietario de ésta de acceder a los datos obrantes en el expediente.

— **Ayuntamiento de Málaga**, relativo al mal estado de conservación de la zona deportiva aneja al polideportivo Guadaljairé.

— **Ayuntamiento de Medina de Pomar (Burgos)**, sobre la deficitaria atención que se presta a la Pedanía de Gobantes de Losa en lo relativo a servicios mínimos y rehabilitación de la iglesia románica.

— **Ayuntamiento de Mejorada del Campo (Madrid)**, sobre la falta de respuesta y al rechazo de un modificado del proyecto existente para la correcta ejecución de las obras de los gimnasios de los colegios Pablo Picasso y Henares de ese municipio.

— **Ayuntamiento de Miajadas (Cáceres)**, se formuló una recomendación, el 1 de agosto de 2002, para que cuando un agente esté incurso en actuaciones penales por hechos de los que pudieran derivarse responsabilidades en su contra se proceda a la incoación de un expediente disciplinario, cuya tramitación quede suspendida en tanto concluya el procedimiento penal mediante sentencia firme, todo ello al objeto de evitar la prescripción de la posible infracción.

— **Ayuntamiento de Murcia**, se solicitó informe (ampliación de la investigación), el

11 de julio de 2003, relativo a la denegación de autorización por parte de un alcalde pedáneo a una asociación de vecinos para celebrar sus reuniones en los locales del centro municipal.

— **Ayuntamiento de Noja (Cantabria)**, se solicitó informe, el 3 de enero de 2003, relativo al retraso en una solicitud de inscripción en el padrón municipal.

— **Ayuntamiento de Oviedo**, sobre la falta de alumbrado público en la carretera que une Morente con La Manjoya.

— **Ayuntamiento de Puente de Domingo Flórez (León)**, acerca del peligro que supone, debido a la estrechez del camino, el tránsito de camiones de grandes dimensiones por la vía Santa Lavilla (Las Vegas de Yeres), además de ocasionar continuos desperfectos en el balcón de una casa.

— **Ayuntamiento de Ruano (Cáceres)**, sobre la demora en la entrega de una certificación del alta en el padrón municipal. También se solicitó informe sobre la falta de convocatoria a los Plenos a un concejal del ayuntamiento y sobre la ausencia de respuesta a los escritos presentados por él solicitando información.

— **Ayuntamiento de Sieteiglesias (Madrid)**, relativo al establecimiento de señalizaciones de viales que no respetan los lindes de un terreno particular.

— **Ayuntamiento de Talamanca del Jarama (Madrid)**, sobre una queja formulada por un ciudadano denunciando el abuso de consumo de tabaco en el centro social de la tercera edad de la referida localidad.

— **Ayuntamiento de Torrelavega (Cantabria)**, sobre la falta de acometida del agua a varias viviendas situadas en la zona baja de La Montaña, a pesar de haber abonado los derechos económicos correspondientes a la empresa concesionaria.

— **Ayuntamiento de Villayón (Asturias)**, relativo al mal estado del camino público que une la carretera de Villayón a Ponticiella.

Administraciones que han contestado al tercer requerimiento

Administración general del Estado

Ministerio de Administraciones Públicas

— **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid**, se realizó una sugerencia, el 3 de abril de 2002, en relación a una solicitud de permiso de residencia.

— **Subdelegación del Gobierno en Barcelona**, en relación a una solicitud de permiso de trabajo y residencia en régimen general.

Ministerio de Economía

Sobre la cuantía de la pensión de jubilación reconocida a los antiguos trabajadores de Standard-ITT, que les fue reconocida como consecuencia de un expediente de regulación de empleo derivado de un proceso de reconversión industrial.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

Relativo a la no ejecución de sentencia favorable al interesado.

— **Dirección General de Universidades**, se solicitó informe (ampliación de la investigación), el 3 de julio de 2002, sobre la necesidad de establecer alguna fórmula que evite a las mujeres embarazadas perder un año para matricularse en los cursos de especialización en Educación Física de la UNED cuando no pueden efectuar las pruebas físicas que son anualmente convocadas. También se solicitó informe, el 10 de enero de 2003, sobre implantación en la Universidad Católica San Antonio de Murcia de las enseñanzas encaminadas a la obtención de la titulación correspondiente a la especialidad de Enfermería Obstétrico-Ginecológica, que será expedida por la Universidad de Siena (Italia).

— **Dirección General del Libro, Archivos y Bibliotecas** sobre la forma de obtener un certificado de nacimiento depositado en el Archivo General de la Administración.

— **Dirección General de Programación Económica, Personal y Servicios**, en relación con los datos correspondientes a la vida laboral de un trabajador que había prestado servicios como profesor interino.

— **Secretaría General Técnica**, sobre error en la publicación de una resolución en el *Boletín Oficial del Estado* al no recoger a los alumnos de la Universidad de Santiago de Compostela, situación que les ha impedido percibir el importe que les correspondía por la concesión de una beca.

Ministerio de Fomento

— **Secretaría de Estado de Infraestructuras**, en relación con las numerosas gestiones realizadas ante la Demarcación de Carreteras del Estado en Andalucía Oriental para cobrar los intereses devengados por la demora en el pago del justiprecio por la expropiación de unos terrenos, con motivo de la obra: autovía Puerto Lumbreras-Baza.

— **Autoridad Portuaria de Castellón**. Se suspendió la investigación, el 30 de ju-

lio de 2001, quedando a la espera de que comunicaran las actuaciones que se fueran realizando hasta la solución definitiva del conflicto.

Ministerio de Justicia

— **Secretario de Estado de Justicia**, relativo a la no ejecución de sentencia firme para ostentar un título nobiliario.

Ministerio de Sanidad y Consumo

— **Dirección General del Instituto Nacional de la Salud**, sobre la falta de información respecto a una convocatoria para cubrir plazas de ATS/DUE.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

— **Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes**, sobre la eliminación de barreras arquitectónicas.

Comunidad Autónoma de Aragón

— **Consejería de Medio Ambiente**, sobre la falta de contestación a una denuncia contra los responsables del sacrificio a tiros de un animal en la localidad de Belchite (Zaragoza).

— **Universidad de Zaragoza**, sobre alojamiento de un alumno participante en el programa Sócrates-Erasmus en un camping a 15 kilómetros de la universidad holandesa donde debía realizar los estudios.

Principado de Asturias

— **Consejería de Educación y Ciencia**, se solicitaron informes sobre la posibilidad de modificación de la Resolución de 26 de abril de 2002, por la que se regulan las pruebas de acceso a los ciclos formativos de la formación profesional específica a efectos de mantener de una convocatoria a otras sucesivas la calificación positiva obtenida en una de las dos partes de las que constan las pruebas, así como la convocatoria de las mismas con una frecuencia mayor que la anual; así como otro informe para que se valorase la actuación seguida por un colegio de Oviedo en relación con un alumno que padecía trastor-



La demora en los pagos del justiprecio en las expropiaciones por obras públicas son objeto de quejas al Defensor del Pueblo.

nos de conducta que eran objeto de tratamiento médico; situación que el centro abordó a través de medidas de carácter disciplinario imponiendo al alumno una sanción de cambio de centro.

Comunidad Autónoma de Canarias

— **Consejería de Educación, Cultura y Deportes**, en relación con la investigación iniciada de oficio por la denuncia ante los medios de comunicación de la precaria situación en que se encontraban las instalaciones de alrededor de 17 colegios públicos de Gran Canaria.

Comunidad Autónoma de Cantabria

— **Consejería de Educación y Juventud**, se solicitó de oficio un informe para conocer las previsiones de la Consejería en orden a la creación de nuevas plazas de primer ciclo de educación infantil, una vez concluido el periodo establecido para la plena implantación del sistema educativo regulado en la LOGSE.

Comunidad Autónoma de Galicia

— **Consejería de Medio Ambiente**, sobre la tardanza en resolver una reclamación por responsabilidad patrimonial como consecuencia de los daños producidos por el desbordamiento de la laguna de Mera en Oleiros (A Coruña).

Comunidad de Madrid

— **Consejería de Educación**, se le solicitaron informes sobre la falta de respuesta por parte del Instituto Madrileño del Deporte, el Esparcimiento y la Recreación a una reclamación de devolución de parte del



Algunos Ayuntamientos han comenzado a retirar antenas para móviles ante las quejas de ciudadanos al Defensor del Pueblo.

precio pagado en concepto de reducción del 50% en una residencia a un jubilado por incapacidad total. E igualmente para que se cursaran las instrucciones pertinentes en orden a una nueva valoración de las necesidades educativas especiales de un alumno en régimen de internado. En el mismo escrito se recomendaba un estudio de la necesidad de plazas de internado en centros de educación especial en la Comunidad de Madrid.

— **Consejería de Trabajo. Dirección General de Empleo**, sobre la denuncia presentada por una asociación referida a la posible discriminación en una oferta de trabajo, que excluía a las mujeres y a los mayores de 30 años.

— **Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes**, relativo a retrasos en la ejecución de los planes de actuación urbanística (PAU).

Región de Murcia

— **Consejería de Agricultura**, sobre la roturación del regadío de un parque regional y sobre el acceso a la información en materia de medio ambiente.

— **Consejería de Educación y Cultura**, se solicitaron informes para: conocer las previsiones de la Consejería en orden a la creación de nuevas plazas de primer ciclo de educación infantil una vez concluido el período establecido para la plena implantación del sistema educativo regulado en la LOGSE; sobre la necesidad de dotar a un colegio público de **Los Alcázares (Murcia)** de nuevos es-

pacios que hicieran posible la escolarización de un número cada vez mayor de alumnos que demandaban plaza en el centro, sin tener que detraer los espacios comunes del uso para el que están previstos; y en relación a las gestiones realizadas con el Ayuntamiento de **Torre Pacheco**, para concluir un convenio de colaboración dirigido a la realización de actuaciones de reparación de la estructura de los pabellones de educación infantil de la citada localidad.

Comunidad Valenciana

— **Consejería de Economía, Hacienda y Empleo**, en relación con la denuncia ante diversas administraciones públicas de la existencia de talleres clandestinos de fabricación de cigarros caliqueños en toda la zona de Valencia y, especialmente, en la zona de los Poblados Marítimos de dicha ciudad a la que llegaban 6.000 kilogramos de hoja de tabaco que, transformados a cigarros, equivalían a una fabricación de 3.700.000 unidades de cigarros mensualmente.

Ciudad Autónoma de Melilla

— **Consejería de Bienestar Social y Sanidad**, en relación con irregularidades detectadas en los procesos de repatriación de menores extranjeros no acompañados en la Ciudad Autónoma de Melilla; así como los trámites para la obtención de la tarjeta de residencia para los menores extranjeros no acompañados, cuando cumplan el período de permanencia necesario para la obtención de documentación

Administración local

— **Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal (A Coruña)**, en relación con la aparición en el Catastro como titular de una finca urbana de la que no es propietaria, por lo que el Ayuntamiento de A Pobra do Caramiñal (A Coruña) le exige el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

— **Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid)**, sobre denuncia presentada contra el propietario de un perro, potencialmente peligroso, por llevarlo suelto y sin bozal.

— **Ayuntamiento de Algeciras (Cádiz)**, relativo a la aficción por el plan general de la red de agua potable.

— **Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid)**, sobre disconformidad con la negativa del Ayuntamiento a enseñar un examen de ofimática realizado en un concurso oposición.

— **Ayuntamiento de Barcelona**, se formuló un recordatorio del deber legal, el 19

de junio de 2003, que incumbe a la Alcaldía en cuanto al cumplimiento de las previsiones contenidas en la Ley 39/1981 por la que se regula el uso de la bandera de España y el de otras banderas y enseñas.

— **Ayuntamiento de Bedmar (Jaén)**, sobre falta de información a una junta vecinal en relación con un expediente de segregación de términos municipales.

— **Ayuntamiento de Burgos**, relativo a las molestias ocasionadas por una clínica.

— **Ayuntamiento de Busot (Alicante)**, sobre reclamación por el mal servicio de recogida de basuras y la falta de limpieza de los contenedores desde hace más de un año.

— **Ayuntamiento de Camarena (Toledo)**, relativo a que se diera cumplimiento a lo ordenado por la Subdelegación del Gobierno en Toledo sobre la prescripción de una infracción presuntamente cometida por un menor, archivo de las actuaciones seguidas contra el mismo y publicación en el tablón de anuncios del Ayuntamiento de la inocencia del afectado.

— **Ayuntamiento de Canencia de la Sierra (Madrid)**, en relación a la solicitud, el 26 de junio de 2001, a ese Ayuntamiento de información económica y de los presupuestos de los últimos ejercicios, sin obtener respuesta alguna.

— **Ayuntamiento de Cartagena (Murcia)**, relativo al enganche al alcantarillado.

— **Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria)**, sobre tardanza en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial, por daños sufridos a consecuencia de una caída por el mal estado de una acera.

— **Ayuntamiento de Ceutí (Murcia)**, sobre denuncia por la instalación de bandas sonoras en una calzada que han ocasionado grietas en un edificio a causa de las vibraciones, lo que dio lugar a la apertura de un expediente por responsabilidad patrimonial.

— **Ayuntamiento de Gozón-Luanco (Asturias)**, relativo a ruidos producidos por una discoteca.

— **Ayuntamiento de Guadassuar (Valencia)**, relativo a molestias por gases procedentes de una fábrica de cerámica.

— **Ayuntamiento de Hervás (Cáceres)**, se formuló una recomendación para que se procediera a la ejecución forzosa de un acuerdo plenario sobre recuperación de oficio de un camino vecinal.

— **Ayuntamiento de Hoyocaseró (Ávila)**, en relación a las obras denunciadas por el interesado, así como de las actuaciones llevadas a cabo por el Servicio Territorial de Fomento de Ávila, en virtud del escrito presentado por el formulante denunciando presuntas irregularidades urbanísticas en la construcción de una edificación situada en la carretera C-500,

tramo Venta del Obispo-El Barraco, p.k. 5,750, margen izquierda, zona urbana, a una distancia de 7,40 metros del borde de la calzada de la carretera.

— **Ayuntamiento de Llanes (Asturias)**, sobre la apertura injustificada de expedientes informativos previos a la incoación de expedientes disciplinarios.

— **Ayuntamiento de Luanco (Asturias)**, relativo a una escombrera ilegal.

— **Ayuntamiento de Madrid**, se solicitaron informes sobre: la contestación a un escrito dirigido a ese Ayuntamiento solicitando la declaración de nulidad de pleno derecho de diversas sanciones por infracciones de tráfico; sobre molestias producidas por unos bares; relativo a una vivienda insalubre; sobre la resolución de un expediente disciplinario incoado a un miembro de la policía local; y relativo a irregularidades en la actividad de un garaje.

— **Ayuntamiento de Málaga**, sobre las molestias ocasionadas por unos cines.

— **Ayuntamiento de Manises (Valencia)**, sobre la instalación de repetidores de telefonía móvil.

— **Ayuntamiento de Merindad de Valdeporres (Burgos)**, sobre una licencia de vallado.

— **Ayuntamiento de Monachil (Granada)**, relativo a la retirada de un vehículo de la puerta de un hotel porque entorpecía las labores de retirada de la nieve y el hielo existente en la calle y plaza que daba acceso al hotel, sin que se le avisara de ello.

— **Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)**, relativo a la no contestación de un escrito, presentado por un ciudadano, en el que se contenían sus pretensiones indemnizatorias en relación con los daños sufridos por su vehículo, causados por unos bolaridos instalados dentro de la calzada.

— **Ayuntamiento de Naval Moral de la Mata (Cáceres)**, relativo a saturación de bares.

— **Ayuntamiento de Orihuela (Alicante)**, relativo a la paralización de obras ilegales.

— **Ayuntamiento de Pancrudo (Teruel)**, se formuló un recordatorio de deberes legales por la falta de resolución expresa a un recurso de revisión.

— **Ayuntamiento de Ponferrada (León)**, relativo a la falta de placa de identificación en una calle.

— **Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Madrid)**, relativo a la disconformidad con la prescripción de una infracción.

— **Ayuntamiento de Pulianas (Granada)**, sobre falta de respuesta a numerosas denuncias por la situación de abandono general en que se encuentra una urbanización del municipio.

— **Ayuntamiento de Rafal (Alicante)**, sobre falta de respuesta a diversas reclama-

ciones en relación con el deficiente estado del alumbrado público y las aceras.

— **Ayuntamiento de Requena (Valencia)**, relativo a molestias por la instalación de un poste telefónico.

— **Ayuntamiento de Riaza (Segovia)**, relativo a olores generados por un restaurante.

— **Ayuntamiento de San Cristóbal de la Laguna (Santa Cruz de Tenerife)**, relativo al cambio de uso otorgado a unos terrenos.

— **Ayuntamiento de San Roque (Cádiz)**, en relación a la falta de respuesta de escrito presentado el 2 de abril de 2001.

— **Ayuntamiento de Santomera (Murcia)**, relativo a las molestias producidas por una fábrica y una granja.

— **Ayuntamiento de Selva (Illes Balears)**, sobre actuaciones emprendidas para la realización de las obras de mejora y mantenimiento de un camino público en mal estado.

— **Ayuntamiento de Torrelavega (Cantabria)**, relativo a la invasión de un camino público; sobre las molestias ocasionadas por un supermercado; y en relación con la no contestación expresa al recurso de reposición presentado por un ciudadano.

— **Ayuntamiento de Valdemorillo (Madrid)**, se solicitó informe por la falta de respuesta a una solicitud de información sobre

el cargo desempeñado y la fecha de toma de posesión de un concejal, a efectos de su acreditación en otro expediente administrativo.

— **Ayuntamiento de Valle de Mena (Burgos)**, relativo a la instalación de antenas de telefonía móvil.

— **Ayuntamiento de Villamediana de Iregua (La Rioja)**, sobre las medidas que se hayan adoptado o se vayan a adoptar para solucionar el problema expuesto por un ciudadano que denunció ante ese Ayuntamiento los problemas de acceso a una finca de su propiedad.

— **Ayuntamiento de Zafrilla (Cuenca)**, relativo a la apertura de un bar, en un centro para pensionistas de la citada localidad, cuya utilización perturbaba la tranquilidad de los jubilados.

Otros

— **Colegio de Abogados de Badajoz**, relativo a la disconformidad con la actuación de un abogado de oficio sobre una causa penal.

— **Colegio Oficial de Médicos de Madrid**, en torno a la incoación de un expediente sancionador abierto a un colegiado denunciado por presunta mala práctica profesional, a consecuencia de la que falleció un menor de edad.

Recordatorios de deberes legales

El Defensor del Pueblo formuló diez recordatorios de deberes legales a otros tantos Ministerios de la Administración General del Estado; otros diez a diferentes consejerías de Comunidades Autónomas y 33 a diferentes ayuntamientos y entes locales, así como una a cada uno de los colegios de abogados de Cáceres, Guadalajara y Oviedo.

Entre los recordatorios de deberes legales a Ministerios remitidos por el Defensor del Pueblo en 2003 destaca el dirigido a la Secretaría General Técnica del Ministerio de Ciencia y Tecnología, «sobre el deber legal de todos los poderes públicos de auxiliar, con carácter preferente y urgente al Defensor del Pueblo en sus investigaciones».

A los órganos ejecutivos o de gobierno de los distintos departamentos o consejerías de Comunidades Autónomas y Ayuntamientos que se relacionan en el informe completo se les recordaba su obligación de responder y resolver en tiempo y forma las solicitudes y

reclamaciones; corregir deficiencias, contestar por escrito, expresa y motivadamente a los escritos de los ciudadanos, dar soluciones eficaces y no dilatar los procedimientos, cumpliendo siempre, escrupulosamente, la legalidad vigente en cada caso, y en concreto, la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimientos Administrativo Común.

El detalle de estos **recordatorios de deberes legales** se puede consultar en el informe completo.

Advertencia

El Defensor del Pueblo hizo una advertencia al Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid) sobre el deber de auxilio con esta Institución al emitir un informe sin tener en consideración los antecedentes del caso, como si de lo que «se tratara fuera de salir del paso».

Recomendaciones y sugerencias admitidas

El año 2003 el Defensor del Pueblo elevó 654 resoluciones a las distintas Administraciones Públicas. De ellas le fueron aceptadas 71 recomendaciones y 105 sugerencias. Al terminar el año, había pendientes de respuesta 46 y 72, respectivamente. Después que le hubieran rechazado 37 recomendaciones y 51 sugerencias. En este cómputo no se incluyen las recomendaciones y sugerencias elevadas con el informe monográfico sobre «Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público».

Ofrecemos a continuación un resumen de las recomendaciones admitidas. La relación de las rechazadas o pendientes pueden consultarse en el informe completo que se ofrece en la página web del Defensor del Pueblo www.defensordelpueblo.es. Algunas de las pendientes fueron respondidas en el año 2004, en el sentido que se recoge puntualmente en el mencionado informe completo.

Administración General del Estado

Ministerio de Administraciones Públicas

Al Ministro, para que se exija una titulación académica de grado medio o bien una de grado superior para acceder a la **subescala de Secretaría-Intervención**.

A la Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta para que se adopten las medidas oportunas para **mejorar la tramitación de las solicitudes de asilo**; para detectar con mayor fluidez situaciones de saturación del servicio; y para que se deje constancia del motivo por el que se considera necesario abrir expediente de expulsión a solicitantes de asilo que han visto rechazada su petición.

A la Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla, para que en los casos de solicitudes de ciudadanos que hayan estado tutelados por la Administración española (en especial los menores de edad) el tiempo suficiente para haber adquirido el derecho a obtener documentación, no se les requieran documentos que deben obrar en poder de la Administración, y que se les faciliten esos documentos.

A la Subdelegación del Gobierno en Girona, sobre instrucciones a las distintas unidades bajo su dependencia en materia de admisión y registro de solicitudes, por ejemplo de **convalidación de estudios extranjeros**.

Ministerio de Asuntos Exteriores

A la Dirección General de Asuntos Consulares y Protección de los Españoles en el Extranjero, para que por la Embajada de España en Accra (Ghana) dicte en castellano las resoluciones de solicitudes de visado, sin perjuicio de que cuando el interesado desconozca esta lengua se acompañe una traducción.

Otra recomendación para que en las elecciones de consejeros para los Consejos de Residentes Españoles se adopten las medidas necesarias para asegurar el efectivo conocimiento de dicho proceso por los electores atendiendo especialmente a las tasas de participación en asociaciones y a la distribución geográfica de los residentes españoles en cada zona.

CUADRO 1. Resoluciones formuladas a las Administraciones públicas. Por clase y situación a 31 de diciembre de 2003

Resoluciones	Admitidas		Rechazadas		Pendientes		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Recomendaciones.....	71	46,1	37	24,0	46	29,9	154	100,0
Sugerencias.....	105	46,0	51	22,4	72	31,6	228	100,0
Recordatorios de deberes legales							103	100,0
Advertencias							1	100,0
TOTAL	176	36,2	88	18,1	118	24,3	486	100,0

Ministerio de Defensa

A la Subsecretaría, las siguientes recomendaciones:

Repercusiones económicas de la sucesión en el mando; publicación de un **proyecto de ley que adapte el ordenamiento legal de la defensa nacional y el régimen de derechos y deberes de los militares al modelo de Fuerzas Armadas profesionales**; desglose de cantidades exigidas en las solicitudes de **renuncia a la condición de militar** y sobre corrección inmediata de los **errores en las nóminas** con la finalidad de evitar situaciones molestas y perjuicios innecesarios.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte

A la Subsecretaría, sobre homologación del título de **Técnico Especialista de Formación Profesional al título de técnico superior en la correspondiente especialidad**.

La Dirección General de Universidades aceptó la recomendación sobre incumplimiento de las bases de la convocatoria de becas del Programa Español de Ayudas Séneca, y asumió el compromiso de observar rigurosamente las bases de las correspondientes convocatorias.

Ministerio de Fomento

La Secretaría de Estado de Infraestructuras admitió la recomendación sobre inseguridad del **acceso a la urbanización Mari Blanca, de Torres de la Alameda (Madrid)**,

como consecuencia de la construcción de la plataforma de la Línea de Alta Velocidad Madrid-Zaragoza-Barcelona-Frontera Francesa.

La **Secretaría de Estado de Infraestructuras**; Ente Público Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, asumió la recomendación sobre **mayores concreciones a los expropiados sobre el uso de los terrenos sujetos a expropiación, necesarios para el Desarrollo del Plan Director del Aeropuerto Madrid-Barajas**.

Ministerio de Hacienda

La **Subsecretaría. Departamento de Recursos Humanos y Administración Económica** de este departamento aceptó la recomendación sobre **cumplimiento de los plazos establecidos en determinadas convocatorias de selección**.

Ministerio del Interior

El **Ministro** aceptó la recomendación para que se conceda la exención de **visado al cónyuge de residente comunitario** que reside en España, sin necesidad de que el tiempo preciso del año de convivencia exigido deba haberse producido en el territorio nacional.

Por su parte, la **Dirección General de Extranjería e Inmigración**, después de una visita a Ceuta de la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, **María Luisa Cava de Llano**, aceptó una recomendación del Defensor para que **no se demoren la formalización**

de las solicitudes de asilo; para que se deje constancia de la primera comparecencia con independencia del formato en el que se presente; para que se preserven los derechos de los solicitantes en cuanto a que las dilaciones imputables a la administración no les causen perjuicio; y para la resolución expresa de las peticiones efectuadas.

La **Dirección General de la Guardia Civil** admitió las siguientes recomendaciones: para que se valoren en la carrera profesional de los guardias civiles los tiempos de «sucesión en el mando»; que se computen como horas de servicio las empleadas en ejercicios de tiro o en la contestación de los pliegos de descargo; que se indemnice, sin retrasos, la asistencia a cursos de formación, traslado por residencia o traslado forzoso por residencia.

La **Dirección General de Instituciones Penitenciarias** aceptó las siguientes recomendaciones:

— El desarrollo de programas de intervención que favorezcan la **reeduación y reinserción social del colectivo de mujeres gitanas en prisión**; sobre los estudios de personal precisos para conocer cuál es el **incremento necesario de funcionarios** que evite que en ningún caso la custodia y protección de grupos de más de cien reclusos sea atribuida a un sólo funcionario y, en su caso, sobre la elevación de los oportunos informes y propuestas de **aumento de plantillas** a las autoridades competentes. Igualmente aceptó Instituciones Penitenciarias la recomendación del Defensor del Pueblo **sobre la formación de los funcionarios de instituciones penitenciarias en materia de uso de los elementos de extinción y autoprotección que les permitan actuar con eficacia en caso de incendio de celdas**. E igualmente, la recomendación sobre impartición de normas internas que determinen con claridad, a efectos penitenciarios, la naturaleza de determinados **envíos postales**, de modo que se evite que un mismo envío tenga naturaleza y efectos distintos en cuanto a su recepción por el recluso, en función del centro en que se encuentre. También se aceptó la recomendación sobre conservación de las **muestras de orina de los internos** en centros penitenciarios, a fin de que sea posible la realización, en su caso, de contraanálisis; así como la recomendación de que a los internos les sea comunicado su **número de afiliación a la Seguridad Social**; sobre la subsanación de determinadas deficiencias en relación con la práctica de notificaciones a los reclusos de resoluciones administrativas. Y finalmente, Instituciones Penitenciarias aceptó la recomendación sobre **ampliación de la oferta de material recreativo en el centro penitenciario de Villabona** y el incremento, tanto en este centro como en otros de análogas caracterís-

ticas, del número de profesionales especialistas en actividades deportivas.

— Por su parte, la **Dirección General de la Policía** admitió la recomendación para publicar nuevas instrucciones sobre la gestión de los **ficheros policiales de datos de carácter personal**, para que se adecuen a la vigente Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre de Protección de Datos de Carácter Personal; para que en cualquier momento se puedan atender las reclamaciones de las asociaciones y órganos de presentación sindical de la Policía; e igualmente que se dicten normas para las notificaciones a los agentes, cuando se les cite para reconocimiento cuando se encuentren en su domicilio, o en baja médica, así como para que se instruyan normas sobre la actuación de la Policía Nacional, para que sea especialmente cuidadosa para no limitar el derecho a la libertad de expresión de los ciudadanos en las manifestaciones.

La **Dirección General de Tráfico** aceptó, por su parte, las siguientes recomendaciones:

— Instrucciones para que las jefaturas provinciales de tráfico informen adecuadamente a los interesados que lo requieran del procedimiento y trámites que debe seguir un ciudadano que solicita no seguir figurando como **titular registral de un vehículo** que transfirió antes de la entrada en vigor del Reglamento General de Vehículos cumpliendo con las obligaciones que el Código de la Circulación imponía a los transmitentes; recomendación sobre la impartición de instrucciones a las jefaturas provinciales de tráfico sobre **mecanización de las denuncias**; sobre impartición de instrucciones concretas a la Jefatura Provincial de Tráfico de A Coruña para que se verifique si se han presentado escritos de alegaciones; y sobre las instrucciones a todas las jefaturas provinciales de tráfico, al objeto de que, en las **denuncias formuladas con carácter voluntario**, se informe a los interesados de dicha circunstancia, remitiendo, en su caso, al denunciado un duplicado del boletín de denuncia.

Ministerio de Justicia

El Ministro admitió una recomendación del Defensor del Pueblo para que se modifique el artículo 525 de la Ley de Enjuiciamiento Civil con objeto de **que no sean ejecutables provisionalmente las sentencias relativas a los derechos fundamentales que afectan al honor, intimidad o propia imagen**.

Ministerio de la Presidencia

Se admitió una recomendación del Defensor del Pueblo **sobre la investigación interna**

de los servicios administrativos en la prevención, detección y reacción ante la catástrofe causada por el naufragio del petrolero «Prestige».

Ministerio de Sanidad y Consumo

La **Subsecretaría** aceptó una recomendación **sobre la urgencia de la elaboración del anteproyecto de ley del Estatuto Marco del Personal del Sistema Nacional de Salud**.

La **Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios** asumió una recomendación sobre la aplicación del Real Decreto Ley 5/2000, de 23 de junio para **los márgenes farmacéuticos y la facturación a la Seguridad Social de las oficinas de farmacia**.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

La **Secretaría de Estado de la Seguridad Social** admitió una recomendación sobre **integración en el Régimen General de la Seguridad Social del personal de la Comunidad Foral y de las entidades locales de Navarra**.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Aragón

La **Universidad de Zaragoza**, admitió una recomendación del Defensor del Pueblo sobre **supresión de datos personales en el ejemplar del impreso de matriculación destinado al abono de las tasas académicas por los alumnos**.

Principado de Asturias

La **Consejería de Educación y Cultura** asumió una recomendación sobre el **cumplimiento de los principios de transparencia y celeridad en los procesos de impugnación en los concursos públicos**.

La **Consejería de Salud y Servicios Sanitarios. Servicio de Salud** aceptó una recomendación sobre la necesidad de extremar las medidas de **seguridad y vigilancia de los pacientes psiquiátricos** ingresados en la Unidad de Psiquiatría del hospital San Agustín de Avilés, especialmente en los supuestos en que tengan peligro de autolisis.

Comunidad Autónoma de Castilla y León

La **Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades. Gerencia de Servicios Sociales** admitió una recomendación sobre la

conveniencia de que las entidades públicas competentes soliciten, en nombre de los menores tutelados, la **asignación por hijo a cargo prevista en los artículos 180 y siguientes del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social**, con independencia de si se encuentran o no en régimen de acogimiento familiar.

Comunidad Autónoma de Cataluña

El **Departamento de Justicia e Interior** asumió una recomendación sobre modificación del criterio que sigue en la actualidad el **Servicio Catalán de Tráfico** de no incorporar a los expedientes sancionadores los escritos de alegaciones presentados por los interesados en los que se haya producido un error al transcribir el número de expediente, cuando en dichos escritos se incluyan datos suficientes que permitan su identificación.

El **Departamento de Trabajo, Industria, Comercio y Turismo** de Cataluña aceptó una recomendación sobre **disponibilidad de las versiones en castellano de determinados impresos en Oficinas de Trabajo de la Generalidad**.

Comunidad Autónoma de Galicia

La **Presidencia de la Xunta de Galicia** aceptó una recomendación sobre **investigación interna de los servicios administrativos en la prevención, detección y reacción ante la catástrofe causada por el naufragio del «Prestige» y el envío de los resultados a distintas instituciones**.

La **Consejería de Economía y Hacienda. Delegación Territorial en A Coruña** admitió una recomendación del Defensor del Pueblo sobre **derechos lingüísticos de los interesados en el ámbito de los procedimientos administrativos**.

La **Consejería de Medio Ambiente** aceptó otra recomendación sobre **obligación de desarrollo reglamentario y supervisión autonómica de la actividad de protección contra el ruido en un Ayuntamiento**.

La **Consejería de Sanidad y Servicios Sociales. Dirección General de la División de Recursos Humanos del Servicio Gallego de Salud** asumió una recomendación sobre **inclusión en listados de contratación temporal**.

Comunidad de Madrid

La **Consejería de Medio Ambiente** aceptó una recomendación sobre **supervisión autonómica de la actividad municipal de pro-**

tección contra el ruido en el Ayuntamiento de Parla.

La **Consejería de Sanidad** aceptó una recomendación sobre la conveniencia de iniciar actuaciones para la **creación de unidades específicas de atención al daño cerebral en la red sanitaria única de utilización pública de Madrid**.

Región de Murcia

La **Consejería de Educación y Cultura** aceptó una recomendación sobre **derecho de los aspirantes a funcionarios interinos a no presentar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración**.

La **Consejería de Sanidad** admitió una recomendación sobre **irregularidades en la ocupación por personal estatutario de determinadas plazas de funcionarios, sin la necesaria cobertura legal**.

Comunidad Valenciana

La **Consejería de Cultura, Educación y Ciencia** asumió una recomendación sobre la **valoración de títulos académicos obtenidos en el extranjero**.

La **Universidad de Valencia** asumió una recomendación sobre **selección de personal docente**.

Administración local

El Ayuntamiento de **Ceutí (Murcia)** admitió una recomendación sobre resolución y notificación al interesado de un expediente de **responsabilidad patrimonial**.

El Ayuntamiento de **Fuente del Maestre (Badajoz)**, aceptó una recomendación sobre responsabilidad disciplinaria de los funcionarios de la Policía local para **garantizar el libre ejercicio de los derechos y libertades y la seguridad ciudadana**.

El Ayuntamiento de **Guadalajara** aceptó una recomendación sobre defecto en la notificación de la **orden de ejecución de obras de conservación de inmuebles**.

El Ayuntamiento de **Hervás (Cáceres)** aceptó recomendación sobre **recuperación de oficio por parte del Ayuntamiento de un camino público ocupado por un vecino**.

El Ayuntamiento de **Logroño** asumió la **recomendación sobre denuncia por la Policía local del Ayuntamiento de Logroño de presuntas infracciones del Código Penal no relacionadas con el tráfico de vehículos, cometidas por ciudadanos, en el transcurso de actuaciones relacionadas con el control del tráfico**.

El Ayuntamiento de **Madrid** aceptó una recomendación sobre la impartición de las instrucciones oportunas para que, en todo caso, antes de proceder a la **retirada de un vehículo** se notifique al titular del mismo la tramitación del correspondiente expediente.

El Ayuntamiento de **Navalvillar de Pela (Badajoz)** admitió una recomendación para que en la **contratación de personal funcionario y laboral** se respeten los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

El Ayuntamiento de **Oviedo** admitió una recomendación para adoptar las medidas oportunas para que **la centralita de la Policía local que recibe las llamadas de los ciudadanos** pueda poner a éstos en comunicación con el servicio de la Policía local que corresponda, así como que se dicten las instrucciones oportunas para que se inicie un expediente sancionador cuando se tenga conocimiento de una infracción a los preceptos de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial.

El Ayuntamiento de **Palma de Mallorca** asumió una recomendación sobre iniciación de los expedientes sancionadores por infracción del artículo 72.3 de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, para que se inicien cuando se tenga constancia de que el titular del vehículo ha dejado transcurrir el período de quince días concedido a estos efectos, sin **facilitar los datos del conductor de su vehículo**.

El Ayuntamiento de **Santander** asumió una recomendación sobre **prevención y corrección del ruido generado por actividades molestas**.

El Ayuntamiento de **Las Torres de Cotillas (Murcia)** aceptó una recomendación sobre el deber de **información a los representantes de los trabajadores sobre su política de personal**.

La **Diputación Provincial de Tarragona** asumió una recomendación sobre adecuación de la **actuación de la Agencia de Gestión de Impuestos Locales** de dicha Diputación a las disposiciones procedimentales vigentes, relativas a la lengua de los procedimientos administrativos.

Otros

El **Colegio de Abogados de Cádiz** asumió una recomendación en relación con la forma en la que se prestaba la asistencia jurídica gratuita a los inmigrantes en el partido judicial de Algeciras. Recomendación elevada por el Defensor del Pueblo después de una investigación para conocer la **asistencia jurídica prestada a un grupo de extranjeros desplazados hasta Algeciras el 1 de marzo de 2003, tras ser detenidos en Palos de la Frontera**.

228 sugerencias

En el informe del Defensor del Pueblo para 2003 se relacionan —ver versión completa en la página web— *www.defensordelpueblo.es* —las 228 sugerencias a distintas administraciones, de las que 105 fueron aceptadas y a final del año, 72 estaban pendientes de respuesta y 51 habían sido rechazadas.

Entre esas sugerencias admitidas había numerosas en torno a los procedimientos que afectan a los demandantes de asilo, inmigrantes y la tramitación de sus permisos de trabajo y residencia, de expulsión, en su caso, otorgamiento de la nacionalidad, inscripciones en el censo de residentes, autorizaciones para viajar, etcétera.

Al Ministerio del Interior se le formularon también sugerencias que fueron admitidas —y cuyo pormenor puede consultarse en el informe completo— en relación

con actuaciones de la Guardia Civil y de la Policía Nacional al proceder a detenciones, o en relación a la Dirección General de Tráfico, sobre cuestiones relacionadas con las multas.

Hay otras sugerencias sobre cuestiones de procedimiento o aplicación de las normas a distintos ministerios, comunidades autónomas y ayuntamientos. Destacan también las sugerencias varias sobre Medio Ambiente, Viviendas de Protección Oficial, pago de justiprecio sin demoras a expropiados por la realización de obras públicas, así como a distintos ayuntamientos, en relación con la prestación de diversos servicios o aplicación adecuada de normativas vigentes.

La tramitación de las multas de tráfico por los Ayuntamientos origina numerosas quejas al Defensor del Pueblo. Foto EFE.



Recursos de inconstitucionalidad

Durante el año 2003, al Defensor del Pueblo se le solicitó que presentara recursos de inconstitucionalidad contra aspectos diferentes de las siguientes leyes:

— Ley 36/2002, de 8 de octubre, de modificación del Código Civil en materia de nacionalidad.

— Ley 44/2002, de 22 de noviembre, de Medidas de Reforma del sistema financiero.

— Ley 46/2002, de 18 de diciembre, de Reforma Parcial del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y por la que se modifican las leyes de los impuestos sobre sociedades y sobre la renta de no residentes.

— Ley Orgánica 10/2002, de 23 de diciembre de Calidad de la Educación.

— Ley de Castilla y León 21/2002, de 27 de diciembre, de Medidas Económicas, Fiscales y Administrativas.

— Ley 52/2002, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2003.

— Ley 53/2002, de 30 de diciembre, de medidas fiscales, administrativas y del orden social.

— Ley del Parlamento de Cantabria 11/2002, de 23 de diciembre, de Medidas fiscales en materia de tributos cedidos por el Estado.

— Ley del Principado de Asturias 15/2002, de 27 de diciembre, de Medidas

presupuestarias, administrativas y fiscales.

— Ley de Galicia 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural.

— Ley de las Cortes Valencianas 4/2003, de 26 de febrero, de Espectáculos y Establecimientos Públicos y Actividades Recreativas.

— Ley Orgánica 1/2003, de 10 de marzo, para la garantía de la democracia en los Ayuntamientos y la seguridad de los concejales.

— Ley de Castilla y León 11 / 2003, de 8 de abril, de prevención ambiental.

— Ley 29/2003, de 8 de octubre, de modificación parcial de la ley de Ordenación del Transporte Terrestre.

Ninguna de estas solicitudes de recurso fue estimada por el Defensor del Pueblo, al no encontrar en ellas motivos suficientes de vulneración de la Constitución o por haber sido ya previamente recurridas por otros órganos constitucionalmente legitimados para ello.

Sentencias recaídas

El Tribunal Constitucional dictó sentencia el 22 de mayo de 2003, en el recurso interpuesto por el Defensor del Pueblo el 12 de abril de 1996 contra el inciso «que residan legalmente en España», del apar-

tado a) del artículo 2 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita. El Tribunal Constitucional acogió en lo sustancial los argumentos utilizados por esta Institución, al considerar que la privación por el legislador del derecho a la gratuidad de la justicia a un grupo de personas físicas que reúnan las condiciones económicas previstas con carácter de generalidad para acceder a tal derecho, implica una lesión del derecho fundamental a la tutela judicial efectiva al que, de forma instrumental, ha de servir el desarrollo legislativo del artículo 119 de la Constitución, pues si no se les reconociese el derecho a la gratuidad de la justicia, su derecho a la tutela judicial efectiva resultaría meramente teórico y carecería de efectividad.

Debido a ello, el Tribunal Constitucional declaró que el inciso «legalmente», incluido en el apartado a) del artículo 2 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, es inconstitucional y por lo tanto nulo. Además declaró que el término «residan», igualmente contenido en el citado apartado y artículo, sólo es constitucional si se interpreta en el sentido indicado en el Fundamento Jurídico 7º de la resolución del Tribunal Constitucional.

Durante el año 2003 no se recibió por el Defensor del Pueblo ninguna solicitud de interposición de recurso de amparo constitucional.

Los problemas en el acceso a la Función Pública

Numerosos funcionarios públicos o aspirantes a serlo han planteado su disconformidad con determinadas actuaciones de la Administración pública que, a su entender, lesionaban alguno de los derechos que conforman su régimen estatutario, en el caso de los funcionarios, o porque consideraban que las mismas desconocían los principios constitucionales de acceso a las funciones y cargos públicos en condiciones de igualdad, mérito y capacidad consagrados en los artículos 23.2 y 103.3 de la Constitución.

En los últimos años se han recibido quejas, porque en determinadas convocatorias de oposiciones o concursos-oposición para el acceso a la Administración local se incluía una base en la que se exigía el requisito de tener cumplidos 18 años de edad y no exceder de aquélla en que falten menos de diez años para la jubilación forzosa por edad para poder acceder a las correspondientes pruebas selectivas.

A partir de la modificación del Real Decreto legislativo 781/1986, llevada a cabo por la Ley 62/2003, de 30 diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, se exige únicamente tener cumplidos 18 años de **edad para ser admitido a las pruebas de acceso a la función pública local**, por lo que se ha solucionado el problema planteado, de acuerdo con la recomendación formulada, en su momento, por el Defensor del Pueblo.

Con carácter general y en lo que se refiere al ámbito local, en diversas investigaciones desarrolladas se ha podido constatar la extrema dificultad que tienen para ser finalmente seleccionados los opositores que no tienen vinculación laboral previa con la Administración convocante.

Se ha planteado también una recomendación a la Dirección General de la Función Pública del Ministerio de Administraciones Pú-

blicas, que ha sido aceptada, a fin de que las calificaciones obtenidas por los aspirantes discapacitados, que superen el correspondiente proceso selectivo y no obtengan plaza por el cupo de reserva, puedan ser tenidas en cuenta como si dichos aspirantes hubieran optado por el turno libre.

Igualmente, al tener conocimiento de que a dos funcionarios que habían constituido una unión de hecho se les había denegado la licencia de quince días prevista para las parejas que se casan, como la misma Administración y la Agencia Estatal de Administración Tributaria, en distintos ámbitos (solicitud de becas para hijos, plan de acción social, otros permisos y licencias, etc.) ya se viene equiparando el matrimonio a las parejas de hecho, se recomendó al Ministerio de Administraciones Públicas que se reconociera también a las parejas de hecho el derecho a disfrutar de una licencia de quince días a quienes formalicen una unión de hecho estable.

Personal estatutario de los servicios de salud

Una de las principales cuestiones que nos ha ocupado, respecto a este personal, en los anteriores informes parlamentarios anuales

era la ausencia de una normativa básica reguladora de las condiciones de trabajo de estos funcionarios. La falta de resolución de esta problemática determinó la formulación de una recomendación al Ministerio de Sanidad y Consumo, para que fuera aprobada por el Gobierno, para su remisión a las Cortes Generales, el proyecto de Ley correspondiente, que ha sido puesta en práctica a través de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los servicios de salud, que culmina la previsión de la Ley General de Sanidad de dotar a este personal específico de un marco normativo básico.

En lo que se refiere a la protección social del llamado personal de refuerzo para la realización de la atención continuada, materia sobre la que también se formuló una recomendación, la disposición adicional decimocuarta de la citada Ley del Estatuto Marco habilita al personal estatutario con nombramiento a tiempo parcial, para que le resulte de aplicación la disposición adicional séptima de la Ley General de Seguridad Social.

La citada Ley 55/2003 aceptó solucionar la situación legal, que también fue objeto de una recomendación del Defensor del Pueblo, para que al personal sanitario no facultativo que quedaba en excedencia forzosa tras el agotamiento de la incapacidad temporal se le computara la situación de incapacidad temporal como servicio activo, sin distinguir entre su periodo inicial y su periodo prorrogado.

En lo que concierne al personal estatutario, sigue en marcha el proceso de consolidación de empleo temporal y provisión de plazas originado por la Ley 16/2001, de 21 de noviembre, para cuyo desarrollo y ejecución se ha habilitado, en la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, una prórroga hasta el 31 de diciembre de 2004.

Función Pública docente

Docencia no universitaria

Se han venido recibiendo, como en años anteriores, quejas por disconformidad con el desarrollo de los procesos selectivos para el acceso a la docencia no universitaria, en las



Son numerosas las quejas en relación con el régimen de acceso a la Función Pública. Foto EFE.

distintas comunidades autónomas con competencia en educación, así como en las ciudades autónomas de Ceuta y de Melilla. En este sentido, se ha recordado a los comparecientes que esta Institución carece de competencias para controlar la actividad de las comisiones o tribunales evaluadores, cuando éstos se mueven en un ámbito de actuación presidido por la discrecionalidad técnica, salvo en aquellos supuestos en los que se aprecia la existencia de una deficiente aplicación de los elementos reglados de las normas que regulan estos procesos selectivos y que constituyan arbitrariedad o desviación de poder.

Merecen destacarse las dificultades que encuentran algunos ciudadanos en determinadas comunidades autónomas para que las calificaciones obtenidas en centros académicos extranjeros puedan equipararse —a efectos de valoración del mérito— al sistema español, cuando aquéllas no contenían referencias numéricas ni literales.

En relación con el acceso a las convocatorias de oposiciones, dado que, según parece, las subdelegaciones de Gobierno no reciben ya las instancias y los boletines oficiales con las bases para cumplimentarlas, se debe recordar que el Ministerio de Administraciones Públicas ha puesto en funcionamiento en Internet el denominado «Portal del Ciudadano» (www.administracion.es/portadas/home.html) que permite un acceso muy sencillo a una información, especialmente completa en lo que se refiere a pruebas selectivas de la Administración del Estado, de Administración autonómica y de la Administración local y dicha actuación ha sido recogida con carácter normativo en la disposición adicional cuarta del Real Decreto 215/2003, de 21 de febrero, por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2003, que prevé la inclusión de una dirección dedicada a procesos selectivos en la página web de los distintos ministerios y organismos que oferten plazas.

Por lo que respecta a las retribuciones de los profesores de niveles no universitarios, destaca la queja planteada por docentes de Melilla, a los que la Administración educativa adeudaba sus retribuciones desde que llevaban prestando servicios como contratados, algunos de ellos desde hacía más de un año, en el momento de su comparecencia. Finalmente, la situación ha sido regularizada.

Docencia universitaria

Se han recibido quejas relacionadas con el acceso a los distintos cuerpos docentes universitarios, así como con el procedimiento para la habilitación nacional previa, contenido en el artículo 62 de la Ley Orgánica 6/2001,

de 21 de diciembre, de Universidades, y desarrollado por el Real Decreto 774/2002, de 26 de julio.

Igualmente, se recibieron quejas sobre los procesos de evaluación previa realizados por la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación o por los órganos de evaluación de las comunidades autónomas, para contratar, en régimen laboral, a profesores ayudantes doctores, profesores colaboradores y profesores contratados doctores en las universidades públicas, así como personal docente e investigador de las universidades privadas, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 50, 51, 52 y 72.2 de la citada Ley Orgánica 6/2001.

Las quejas planteadas se refieren al retraso de la Agencia en emitir los informes y al contenido de los de evaluación negativa, habida cuenta que no se facilitaba una explicación de las circunstancias específicas, por lo que no había obtenido un informe positivo.

En el momento del cierre de este informe, se prepara el envío de una recomendación al entonces Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, con la finalidad de que promueva la modificación del Real Decreto 1.052/2002, de 11 de octubre, que regula el procedimiento de evaluación para la contratación de personal docente e investigador universitario, así como la Resolución de 17 de octubre de 2002, de la Dirección General de Universidades, a fin de que se prevea reglamentariamente el plazo en el que se debe dictar resolución expresa, así como el asignado para resolver el trámite de evaluación de los candidatos y, por último, que se determinen los efectos que pueda producir el silencio administrativo.

Igualmente, para garantizar la transparencia en el citado procedimiento de evaluación y con la finalidad de preservar el principio de objetividad (artículo 103.1 de la Constitución Española) y el de interdicción de la arbitrariedad (artículo 9.3 CE), se considera necesario que se incluyan unos baremos numéricos de máximos y de mínimos para cada criterio de evaluación de los previstos en el Anexo IV de la misma, que permitan su aplicación por igual a todos los interesados.

En parecidos términos se ha planteado una queja en relación con la actuación de la Comisión Valenciana de Acreditación y Evaluación de Calidad.

Continúa sin resolverse el problema, ya puesto en anteriores informes parlamentarios, planteado por un grupo de profesores tutores de la Universidad Nacional de Educación a Distancia que presta sus servicios docentes en el Centro Asociado de Madrid, sobre la indefinición de la naturaleza jurídica de la figura del profesor tutor, dado que no

tienen contrato de trabajo, ni se encuentran incluidos en el Régimen General de la Seguridad Social.

Personal al servicio de la Administración de justicia

Se han recibido, como en años anteriores, quejas relativas a posibles irregularidades en los procedimientos de selección para el acceso a los distintos cuerpos al servicio de la Administración de justicia, así como a la gestión de las bolsas de trabajo para el acceso a los citados cuerpos en régimen de interinidad.

Igualmente, algunos ciudadanos han solicitado que se promueva el establecimiento del sistema de concurso-oposición para la selección del personal funcionario al servicio de la Administración de justicia.

La Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de Modificación de la Ley Orgánica 6/1985, del Poder Judicial, ha introducido una nueva regulación en el estatuto jurídico de los cuerpos de funcionarios al servicio de la Administración de justicia, estableciendo, con carácter excepcional, el sistema del concurso-oposición en las pruebas selectivas para el acceso a los citados cuerpos, así como delimitando las funciones del personal y ofreciendo nuevas soluciones a diferentes desajustes de los que adolece el sistema actual, en el que los citados funcionarios comparten las mismas tareas.

Funcionarios de Instituciones Penitenciarias

Se han continuado las actuaciones iniciadas con motivo de la queja presentada por funcionarios del cuerpo de facultativos de sanidad penitenciaria en relación con el incremento de su horario de presencia física en los centros penitenciarios, en los que llegan a realizar hasta 78 horas semanales.

Debe ponerse de manifiesto, una vez más, que en algunas comunidades autónomas (Andalucía, Aragón, Cantabria, Illes Balears y País Vasco) aún no se ha hecho efectivo lo dispuesto en la Ley Orgánica 1/1990, de 3 de octubre, de Ordenación General del Sistema Educativo (LOGSE), en su disposición adicional décima.3, sobre la integración de los funcionarios del cuerpo de profesores de educación general básica de Instituciones Penitenciarias en el cuerpo de maestros, y en el Real Decreto 1.203/1999, de 9 de julio, por el que se integra en el cuerpo de maestros a los funcionarios pertenecientes al cuerpo de profesores de educación general básica de Instituciones Penitenciarias y se disponen las normas de funcionamiento de las unida-

des educativas de los establecimientos penitenciarios.

Personal al servicio de la Administración militar

Se ha solicitado a la Administración militar que informe a los afectados de cómo se desglosa la cantidad económica que han de resarcir al Estado los miembros de las Fuerzas Armadas que renuncian a su condición militar, recomendando que se especifiquen en las resoluciones los distintos conceptos, lo que ha sido aceptado.

Se recomendó también al Ministerio de Defensa que, a la mayor brevedad posible, elabore el correspondiente anteproyecto de Ley, para adaptar el ordenamiento legal de la defensa nacional y el régimen de **derechos y deberes de los militares** al modelo de Fuerzas Armadas profesionales, ya que ha transcurrido en exceso el tiempo legal establecido en la disposición adicional séptima de la Ley 17/1999. Esta recomendación ha sido, igualmente, aceptada.

En relación con la publicidad emitida para la incorporación de los ciudadanos a las Fuerzas Armadas, se ha recomendado que se adopten las medidas oportunas para que la misma se adapte a la normativa vigente en todos sus términos y no introduzca manifestaciones equívocas que puedan inducir a error a los aspirantes o crear falsas expectativas.

Se ha iniciado una investigación de oficio, en relación con la **sanción de arresto por falta leve** contemplada en la Ley 8/1998, de 2 de diciembre, de Régimen Disciplinario de las Fuerzas Armadas, para determinar si el citado departamento ministerial tiene alguna previsión respecto a su modificación o supresión.

Esta Institución considera que la citada medida sancionadora restrictiva de libertad ha demostrado su falta de eficacia y utilidad, así como que la misma supone un menoscabo en la dignidad de los miembros de las Fuerzas Armadas y puede producir graves consecuencias, en muchos casos, de orden anímico y psicológico, por lo que se ha recomendado al Ministerio de Defensa que se elabore el correspondiente Anteproyecto de modificación de la Ley Orgánica 8/1998, de 2 de diciembre, de Régimen Disciplinario de las Fuerzas Armadas, de forma que las sanciones que se impongan en el ejercicio de la potestad disciplinaria guarden justa proporcionalidad con las conductas individuales que las motiven, con su intencionalidad y con el carácter reincidente o no del infractor. La citada recomendación no ha sido aceptada, por lo que se debe hacer constar nuestra disconformidad con el criterio mantenido por dicho Departamento.

Se ha recomendado que en la normativa sobre cuerpos, escalas y especialidades de los miembros de las Fuerzas Armadas se contemplen las repercusiones económicas de la situación de **sucesión en el mando**, de forma que los que accedan a la misma y asuman las consiguientes responsabilidades puedan percibir las correspondientes retribuciones económicas, a efectos de compensar esa mayor responsabilidad, lo que no se ha aceptado.

Se continúan las actuaciones respecto a los problemas que afectan a los **militares de complemento y a los militares profesionales de tropa y marinería que han cesado en su relación de servicios profesionales con las Fuerzas Armadas**, a fin de que se les ofrezcan todas las posibilidades de reinserción laboral previstas en la normativa reguladora.

Personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

En relación con los medios de control empleados para comprobar la veracidad de las **bajas médicas alegadas por miembros del Cuerpo Nacional de Policía**, se recomendó a la Dirección General que las condiciones en las que se desarrolla la actuación notificadora deben responder a la naturaleza del acto que se pretende dar a conocer, conforme a un principio de graduación y proporcionalidad, ya que el modo en el que se había realizado la notificación que dio lugar a estas actuaciones, que fue la presencia de dos funcionarios de policía en el domicilio del interesado, no se considera proporcionado. Dicha recomendación ha sido aceptada.

Un sindicato policial expuso que el personal facultativo dependiente de la Unidad Regional de Sanidad de la Jefatura Superior de Policía de Cataluña desempeñaba funciones que no le correspondía, en concreto, la atención médica permanente y de urgencia a los detenidos, produciéndose, muchas de ellas, por patologías que no revestían el carácter de urgentes o agudas, lo cual, en consecuencia, hacía que desatendieran las funciones propias que tienen encomendadas.

Iniciada la oportuna investigación, se observaron discrepancias entre el concepto de urgencia mencionado por el citado centro directivo y el sostenido por reiterada doctrina y jurisprudencia constitucional, así como que una materia de tal importancia estaba siendo regulada mediante una disposición administrativa que establecía normas de carácter provisional, lo que provocaba una situación de inseguridad jurídica, por lo que se consideró oportuno recomendar a los servicios competentes que se adopten las medidas oportunas para que se regulen mediante normativa de carácter permanente los criterios

de organización, dependencia y funciones del servicio sanitario de la Dirección General de la Policía.

Reclamaciones sindicales

Representantes sindicales de determinada Comisaría expusieron que habían dirigido diversas reclamaciones a la Dirección General de la Policía, relativas a deficiencias de personal, así como a la falta de medidas de seguridad y no habían obtenido respuesta. La Dirección General comunicó que estos representantes sindicales se habían apartado del procedimiento y del calendario normativamente establecidos, tratando de abrir un nuevo canal de reivindicación al margen del reglamentario, por lo que no se había dado respuesta a los escritos remitidos.

Esta Institución indicó a la citada Administración que, con independencia de que reglamentariamente estén establecidos determinados períodos para que las asociaciones sindicales y los órganos de representación formulen las reclamaciones que consideren pertinentes, se debía atender la problemática que pudiera surgir en cualquier otro momento y que se planteara por otros medios. Dicha recomendación ha sido aceptada.

Guardia Civil

Numerosos guardias civiles han manifestado su disconformidad con el tratamiento que se da a las actas emitidas por los tribunales médicos militares, tras efectuar los reconocimientos para la determinación de la aptitud psicofísica, al considerar que su notificación no se efectúa con las debidas garantías de confidencialidad. Se recomendó a la Dirección General que garantice una mayor eficacia en la salvaguarda del derecho a la libertad individual y de la confidencialidad de los datos clínicos. La Dirección General de la Guardia Civil manifestó que consideraba que las medidas que se venían adoptando eran suficientes.

Durante el año 2003, esta Institución ha continuado las actuaciones de oficio sobre la tramitación del Anteproyecto de Ley de Reforma de la Ley Orgánica 11/1991, de 17 de junio, de **Régimen Disciplinario de la Guardia Civil**, que supondrá, de acuerdo con los términos del borrador al que se ha tenido acceso, la modificación de dicha normativa en diversos aspectos, entre los que cabe destacar la supresión de la sanción de arresto domiciliario por falta leve, lo que confiamos se mantenga en el texto definitivo.

Varios miembros del Instituto armado manifestaron que, como consecuencia de un traslado de destino, habían solicitado en



Gracias a la actuación del Defensor del Pueblo, a los Guardias Civiles de la Agrupación de Tráfico, ya les computan como horas de servicio las dedicadas a ejercicios de tiro o a contestar pliegos de descargo sobre las multas que imponen. Foto ORIS.

tiempo y forma la correspondiente indemnización, pero que, habiéndose completado sus expedientes y reconocido su derecho a indemnización, pasados más de tres años, no habían percibido cantidad alguna, por lo que se recomendó a la Dirección General de la Guardia Civil, una vez efectuado el pago, que se dieran las instrucciones oportunas para que se llevara a cabo una adecuada previsión de las habilitaciones presupuestarias necesarias, a efectos de que no se produjeran estas dilaciones en el futuro. Dicha recomendación ha sido aceptada.

En relación con la denegación de esta **indemnización por traslado de residencia a la pareja de hecho de un guardia civil**, se ha hecho saber al Instituto armado que ello supone una interpretación restrictiva de la norma, que podría estar causando una situación perjudicial, injusta e incluso discriminatoria para los afectados, por lo que se ha recomendado que se reconozca el derecho a la indemnización por traslado forzoso de residencia a la persona que conviva maritalmente con el causante del derecho y a sus expensas en los mismos términos que prevé la legislación vigente para el cónyuge, siempre que se acredite la permanencia y la estabilidad de esta relación, debiendo modificarse, en consecuencia, la redacción del artículo 22 de la Orden General número 20, de 16 de julio de 1998. Dicha recomendación ha sido aceptada.

Cómputo de horas de servicio

Numerosos guardias civiles pertenecientes a la Agrupación de Tráfico plantearon que les habían sido denegadas reiteradamente sus solicitudes de que les fueran contabilizadas como horas de servicio las que realizaban en las academias diarias, **en los ejercicios de tiro y en la elaboración de las contestaciones de los pliegos de descargo** de las denuncias,

aunque dichas actividades estaban relacionadas con el servicio, ordenadas en la papeleta reglamentaria, se prestaban de uniforme y eran, por tanto, obligatorias.

Esta Institución recomendó a la Dirección General de la Guardia Civil que se modificara la Orden correspondiente a fin de que se computen las horas dedicadas a las mencionadas actividades citadas como de servicio. La recomendación fue, en parte, aceptada.

Personal laboral

Dos son los problemas generales que con mayor intensidad han ocupado nuestra actividad respecto a este colectivo de personal, cuya relación de empleo vincula a los trabajadores con las Administraciones públicas, pero sometiendo su prestación de servicios al Derecho del Trabajo.

El primero de ellos atañe a la existencia de una *alta tasa de interinidad en el empleo público*, lo que determinó al Defensor del Pueblo a emprender una investigación para indagar acerca de sus orígenes y extensión y proponer medidas correctoras.

La segunda cuestión se refiere a la *movilidad interadministrativa del personal laboral* al servicio de las Administraciones públicas. Puesto que en el ámbito del personal funcionario se han ultimado acuerdos con distintas administraciones autonómicas para que la misma sea efectiva, se estimó preciso iniciar una investigación acerca de las actuaciones que se estuvieran llevando a cabo en este mismo sentido para el personal laboral.

En relación con la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo sobre el procedimiento de gestión de las situaciones de incapacidad temporal y el establecimiento de un marco normativo que permita preservar la **confidencialidad del diagnóstico médico de los funcionarios pertenecientes a la Mu-**

tualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (Muface), debe destacarse la entrada en vigor del Reglamento General del Mutualismo Administrativo, aprobado por Real Decreto 375/2003, de 28 de marzo, así como de la Orden APU/2210/2003, de 17 de julio, por la que se regula el procedimiento de las situaciones de incapacidad temporal y de riesgo durante el embarazo, en el Régimen Especial de la Seguridad Social de los Funcionarios Civiles del Estado.

Instituto Social de las Fuerzas Armadas

Entre las actuaciones realizadas en relación con el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (Isfas) cabe destacar la modificación normativa que permitirá que los ciudadanos que soliciten el alta en el Instituto Social de las Fuerzas Armadas, siendo beneficiarios de la asistencia sanitaria por otro régimen de la Seguridad Social, puedan optar por aquél que consideren más favorable a sus intereses. En cumplimiento de la sugerencia formulada por el Defensor del Pueblo, se ha publicado la Instrucción AB-7/2003, sobre la aplicación del Régimen Especial de Seguridad Social de las Fuerzas Armadas, en cuyo apartado 3.4.5, «derechos de opción», se da solución al problema planteado, en el sentido de que podrán afiliarse o continuarán afiliados al Instituto Social de las Fuerzas Armadas, previa renuncia al derecho a la prestación de asistencia sanitaria en otro régimen, los pensionistas de viudedad, orfandad o a favor de familiares del Régimen de Clases Pasivas, cuya condición de pensionistas derive de un causante que fue titular de este Régimen Especial o que hubiera podido serlo y sean, además, pensionistas de un Régimen Público de la Seguridad Social o del propio Régimen de Clases Pasivas, por alguno de los títulos antes citados, con derecho por ello a recibir asistencia sanitaria.

Aumentó un 8,15 por ciento la población penitenciaria

En el año 2003 se presentaron en el ámbito penitenciario 468 quejas nuevas y se iniciaron 25 investigaciones de oficio relacionadas con esta materia. Según las cifras oficiales del Ministerio del Interior, el número de internos en centros penitenciarios ha seguido una evolución creciente en el año 2003. Si a 3 de enero el número de internos ascendía a 51.878, a 26 de diciembre alcanzaba la cifra de 56.108, lo que significa un incremento en el año del 8'15%. Este incremento afecta tanto al número de penados como al de presos preventivos. Si el número de penados ha pasado de 40.013 a 43.502 (tomando como referencia las dos fechas de comienzo y final de año antes indicadas), el de presos preventivos ha pasado de 11.865 a 12.606 en las mismas fechas.

El año 2003, que ha coincidido con el final de la VII Legislatura de las Cortes Generales, ha significado también la promulgación de importantes leyes con incidencia en el ámbito de referencia. En este sentido, es preciso destacar, en orden cronológico de promulgación, la **Ley Orgánica 7/2003, de 30 de junio, de medidas de reforma para el cumplimiento íntegro y efectivo de las penas; la Ley Orgánica 11/2003, de 29 de septiembre, de medidas concretas en materia de seguridad ciudadana, violencia doméstica e integración social de los extranjeros; la Ley Orgánica 13/2003, de 24 de octubre, de reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal en materia de prisión provisional y, finalmente, la amplia reforma del Código Penal que se produce en virtud de la Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, del Código Penal.** Esta última ley entrará en vigor, en sus aspectos sustanciales, el 1 de octubre de 2004, mientras que las tres leyes primeramente citadas han entrado en vigor en diversos momentos del segundo semestre de 2003.

Es evidente que medidas tales como el endurecimiento del acceso al tercer grado de tratamiento penitenciario y de la libertad condicional; la ampliación del límite máximo de cumplimiento de penas; la generalización del régimen de expulsión del territorio español de aquellos extranjeros no residentes legalmente en España que hubieran sido condenados a penas privativas de libertad inferiores a seis años; la modificación de los requisitos establecidos en la Ley de Enjuiciamiento Criminal para que se pueda decretar prisión provisional; el cambio en el régimen de obtención del beneficio de la suspensión de penas, o el nuevo elenco de delitos y faltas que se ha establecido tienen y tendrán indudable incidencia en el número de internos en los centros penitenciarios.

Las medidas puestas en marcha no permiten concluir taxativamente si a medio plazo se producirá un incremento o una disminución en el número de internos. En efecto, si bien medidas como el endurecimiento de las condiciones de acceso a la libertad provisional o el incremento del tiempo má-

ximo de cumplimiento de penas de prisión parecen abonar la tesis de un incremento del número de internos, otras como la expulsión de extranjeros que hubieran cometido delitos castigados con pena inferior a seis años de prisión caminan en sentido contrario. En cualquier caso, lo que a esta Institución interesa es que los centros penitenciarios sean suficientes y adecuados para el número de internos realmente existentes y para su apropiado tratamiento conforme establece la Constitución y, en este sentido, lo que puede darse como cierto por el momento es que **el número de internos ha crecido en el año 2003 en 4.230**, lo que supone un incremento de la población penitenciaria del 8'15%, cifras ciertamente significativas.

Si bien las razones del incremento de la población penitenciaria pueden ser diversas, y no necesariamente asociadas a reformas legislativas concretas (mayor eficacia policial, mayor número de sentencias condenatorias, puesta en marcha de los denominados «juicios rápidos», etc.), lo que parece claro es que un incremento tan significativo como el de un 8'15% en un solo ejercicio debe conllevar un importante esfuerzo de adecuación de los medios personales y materiales de la Administración penitenciaria. En este sentido, es preciso manifestar que la modernización de los centros más antiguos y la construcción de nuevos centros no es lo suficientemente intensa como para responder a las necesidades existentes y al apropiado tratamiento de los reclusos. Es preciso, en fin, incrementar resueltamente los presupuestos encaminados a este objetivo.

Fallecimientos

En el año 2003 la Institución ha iniciado ocho expedientes relacionados con fallecimientos en el ámbito penitenciario, cuatro de ellos de oficio y cuatro en virtud de queja. Al propio tiempo, se ha producido actividad en otros treinta y dos expedientes, veintiséis que habían sido iniciados de oficio y seis mediante queja, de años anteriores. Como nota común de este tipo de expedientes, la Institución constata la apertura de informaciones

internas y diligencias judiciales, solicitando informes tanto a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias como a la Fiscalía General del Estado.

Integridad física

Cuando se conocen noticias de presuntos malos tratos a internos, la Institución abre una investigación de oficio en la que generalmente se constatan versiones contrapuestas y en donde es difícil delimitar la frontera entre el adecuado ejercicio de las potestades coercitivas y la realización de conductas por los funcionarios que merecerían el calificativo de malos tratos. En este ámbito, la Institución constata la apertura de la información reservada correspondiente y, si se hubiere formulado denuncia o el ejercicio de acciones penales por el interesado, se produce el seguimiento de las acciones judiciales oportunas.

Inspección de las cárceles

Sin perjuicio de las investigaciones de oficio que se derivan de las noticias que aparecen en los medios de comunicación, y de las quejas recibidas de los internos y otros sujetos, uno de los elementos fundamentales con que cuenta la Institución para conocer el estado de los centros penitenciarios son las visitas periódicas realizadas a los mismos.

En el ejercicio 2003 la Institución ha visitado los siguientes centros penitenciarios: Madrid I (Alcalá-Meco), Málaga (Alhaurín de la Torre), San Sebastián (Martutene), Ceuta, Daroca (Zaragoza), Algeciras (Cádiz), Bilbao (Vizcaya), Alcalá de Guadaíra (Sevilla), Villabona (Asturias), Herrera de la Mancha (Ciudad Real), Bonxe (Lugo), Cuenca, Puerto de Santa María I (Cádiz), Puerto de Santa María II (Cádiz) y Brieva (Ávila).

Mujeres en prisión

Un año más se ha de reiterar que la situación de las mujeres en prisión es peor que la



Celda de la cárcel de Ceuta, una de las más masificadas de España. Foto Joaquín Sánchez, cortesía "El Faro de Ceuta".

de los hombres. Los módulos en los que son alojadas, en términos generales, son peores. Se deberían exceptuar aquellas reclusas destinadas en centros de los denominados «tipo», es decir, aquellos construidos desde 1991. Aun en éstos, las posibilidades de acceder a actividades y trabajos remunerados son más limitadas. En centros de hombres tampoco les está permitido el desempeño de destinos retribuidos, bajo pretexto de problemas de seguridad, y a pesar de la existencia de experiencias positivas respecto al desarrollo de tareas laborales en los denominados talleres mixtos.

En el período al que se contrae el presente informe ha sido visitada la mayor parte de los centros penitenciarios de mujeres de España; Alcalá de Guadaíra (Sevilla), Brieva (Ávila) y Madrid I (Alcalá Meco). Asimismo, se han visitado los departamentos de mujeres de las siguientes prisiones: Málaga, San Sebastián, Ceuta, Algeciras, Villabona, Bonxe, Cuenca y Puerto de Santa María II.

Ciudadanía y seguridad pública

En el ejercicio 2003, pueden destacarse dos quejas, una relativa a la negativa por parte de la Administración a considerar víctima del terrorismo al sujeto pasivo de un asesinato con confusión en la persona objeto de la acción criminal producido en el año 1979. La Institución formuló una sugerencia para que se declarase víctima del terrorismo a este ciudadano, lo que finalmente no

se ha producido por razones de orden legal. Al propio tiempo, en este ejercicio la Institución se ha interesado por las víctimas del incendio del hotel Corona de Aragón, también producido en el año 1979, a las que la disposición adicional cuadragésimo tercera de la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, ha otorgado pensiones extraordinarias.

Cuando la Institución incoa un expediente sobre **presuntos malos tratos policiales**, bien de oficio o bien mediante una queja ciudadana, recaba el informe correspondiente, constata la apertura de expediente disciplinario y realiza un seguimiento de las diligencias judiciales. Esta Institución tiene una posición conocida en el sentido de que, de conformidad con el artículo 8.3 de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la iniciación del procedimiento penal contra miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad no impedirá la incoación y tramitación de expedientes gubernativos o disciplinarios por los mismos hechos, si bien la resolución definitiva del expediente sólo podrá producirse cuando la sentencia recaída en el ámbito penal sea firme, en virtud del principio de prejudicialidad penal. Además, la declaración de hechos probados vinculará a la Administración. De otro lado, el artículo 27.2 de la ley citada dispone que la prescripción se interrumpirá en el momento en que se inicie el procedimiento disciplinario, y tipifica como falta muy grave «cualquier conducta constitutiva de delito

doloso», para la cual el plazo de prescripción de la infracción es de seis años. En este marco, es necesario, para evitar la impunidad disciplinaria, que se inicie el correspondiente expediente disciplinario, sin perjuicio de que quede en suspenso hasta la finalización del procedimiento penal.

Uso de videocámaras por la Ertzaintza

La Institución tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación de la actuación de unos agentes de la Ertzaintza que grabaron en vídeo la manifestación realizada por el colectivo BASTA YA el 12 de enero de 2003, en apoyo del anterior párroco de la localidad de Maruri, no considerando necesario grabar la manifestación que desde hacía semanas se convocaba por otros colectivos en oposición a dicho párroco, en relación con las opiniones vertidas por éste en el pasado. En este tema, la Institución consideró que no se habían justificado adecuadamente los criterios de actuación de la Consejería de Interior del Gobierno Vasco.

Calabozos policiales

A la luz de distintas quejas, la Institución se ha interesado por la situación de diversos calabozos policiales y de la Guardia Civil, cuyo estado, en ocasiones, deja mucho que desear. Recientemente, la Institución ha decidido dirigirse a la Secretaría de Estado de Seguridad, abriendo una investigación de carácter general sobre las condiciones de higiene y habitabilidad, así como de seguridad contra incendios, de dichas instalaciones.

Citaciones y detenciones por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Ha sido preocupación de la Institución que las citaciones y detenciones de ciudadanos se lleven a cabo con un estricto respeto a la legalidad vigente. En concreto, no es admisible una citación en la que no se informe al ciudadano del motivo de la comparecencia con carácter previo a la personación del mismo en la comisaría, por cuanto ello incide en el derecho fundamental a la defensa; tampoco es aceptable que se produzca la detención de un ciudadano si el presunto culpable de algún hecho ilícito no se encuentra en ninguno de los supuestos previstos en el artículo 492 de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, por cuanto ello incide en el derecho fundamental a la libertad. En concreto, no es aceptable la detención de



Los accidentes de tráfico aumentan por la conducción temeraria de algunos jóvenes sobre todo los fines de semana y el incremento de conductores sin carnet.

un ciudadano al que se impute una mera falta, y mucho menos si la conducta del mismo ni siquiera encaja en este último supuesto. En el ejercicio 2003, se han recibido quejas que denotan una aplicación indebida de la legalidad vigente en materia de citaciones y detenciones, por lo que esta Institución ha debido dirigirse a las administraciones competentes.

Tráfico

En materia de tráfico, la Institución ha velado, sobre todo, por el pleno cumplimiento de las garantías establecidas en el procedimiento administrativo sancionador. A título de ejemplo, es imprescindible que la Administración resuelva expresamente, en todo caso, todos los recursos en materia de tráfico que se le presenten, aunque el número de recursos fuera muy elevado y ello significase destinar cuantiosos medios a este cometido, sin que quepa argüir por la Administración la tesis de la presunta interposición abusiva de recursos por parte de los ciuda-

danos; asimismo, es necesario que el deber del titular de un vehículo de identificar al conductor del mismo, en el marco de un procedimiento sancionador de tráfico, no se convierta en exorbitante, debiendo bastar la constancia de datos suficientes para la identificación, sin que sean exigibles otros, como pudiera ser el documento nacional de identidad.

Emergencias

En este apartado, la Institución se ha interesado por la situación del transporte sanitario aéreo entre Eivissa y Formentera, en orden a que el helicóptero que cubre dicho transporte reúna todas las condiciones necesarias para desempeñar su misión con plenas garantías de operatividad.

También es necesario destacar la queja de la Sección Sindical

de Bomberos de Comisiones Obreras de la Comunidad Autónoma de Madrid en relación con la situación del servicio de emergencias sanitarias, así como de la propia estructura de los servicios de bomberos y la escasez de efectivos en determinadas zonas; esta queja dio lugar a varias recomendaciones de la Institución a la Comunidad Autónoma de Madrid y a la propuesta, aceptada por ambas partes, de celebrar una reunión sobre esta problemática en la sede de la Institución.

Administración militar

Se han recibido una treintena de quejas con relación a la mayor tragedia militar española del año 2003, que fue el **accidente del avión Yakolev 42 producido en Turquía** en mayo, en el que perecieron 62 militares españoles que regresaban de cumplir una misión en Afganistán. La Institución se dirigió al Ministerio de Defensa para recabar información sobre las causas del accidente y sobre las medidas de todo tipo que se habían

adoptado a favor de los familiares de los fallecidos.

El Ministerio de Defensa ha facilitado a la Institución la información disponible hasta el momento, en la que se refleja un amplio elenco de actuaciones a favor de los familiares, incluida la transmisión periódica de información y la conclusión, necesariamente provisional con los datos disponibles hasta el momento, de que la causa del accidente habría sido un error humano. Por el momento, no ha concluido el trabajo de la Comisión Internacional de Investigación sobre el accidente y, cuando aquél concluya y se disponga de las conclusiones definitivas, esta Institución formará un criterio valorativo sobre el suceso de referencia.

También se ha interesado la Institución por la situación de un grupo de militares profesionales cuya vinculación con las Fuerzas Armadas había de finalizar definitivamente el 31 de diciembre de 2003, abogando, bien por la continuidad de los mismos en las Fuerzas Armadas, bien porque se les facilitasen salidas profesionales efectivas. Este problema sólo ha sido resuelto parcialmente, pues muchos de los ciudadanos afectados se encuentran en situación de desempleo.



Las Fuerzas Armadas españolas, en continuas misiones humanitarias fuera del territorio nacional, plantean quejas al Defensor del Pueblo sobre su situación profesional. En la foto, soldados de la KFOR embarcando para una misión en Macedonia. Foto EFE.

Dilaciones y retrasos en los procedimientos judiciales

Un año más resulta inevitable mencionar las investigaciones realizadas desde el Defensor del Pueblo en relación con los retrasos detectados en algunos órganos judiciales. Durante el año 2003 merece ser destacada la situación en la que se encuentra el Tribunal Supremo, especialmente la Sala de lo Civil y la Sala de lo Contencioso-Administrativo.

En lo que se refiere a la Sala de lo Civil, las cifras relativas a los asuntos que penden actualmente son, cuanto menos, preocupantes, sin que haya mejorado la situación actual respecto de años precedentes. En las estadísticas facilitadas por el Consejo General del Poder Judicial se puede observar que a fecha de 30 de junio de 2003, se habían registrado 2.886 asuntos y resuelto 2.639, por lo que lejos de disminuir el número de asuntos pendientes se está incrementando esa cifra, hasta alcanzar en esa fecha la cantidad de 14.725. En definitiva, al finalizar el año 2002, la Sala I del Tribunal Supremo tenía 14.472 asuntos pendientes y el 30 de junio de 2003, tenía 14.725, apreciándose por ello una progresión que requiere de la adopción de medidas para paliar ese aumento.

En una de las quejas tramitadas un ciudadano indicaba que tenía interpuesto un recurso de casación desde el año 2000 y hasta junio de 2003 no fue resuelto. A la demora existente había que añadir que los hechos que dieron lugar a las actuaciones ocurrieron hacía doce años; lógicamente los escritos remitidos por el ciudadano expresaban su indignación y desconcierto.

Respecto a la Sala de lo Contencioso-Administrativo, los tiempos de demora son muy similares a los que presenta la Sala de lo Civil. Un ejemplo ilustrativo del tiempo que tarda en resolver los recursos esa Sala se puede apreciar en la queja presentada por la Junta de Personal del Área Sanitaria de la Junta de Castilla-León, la cual compareció ante esta Institución indicando que había presentado unos recursos de casación en relación con una resolución administrativa que regulaba el proceso de ingreso en las Escuelas Sanitarias de Cuerpos de Funcionarios de la Junta de Castilla-León y a pesar de que la convocatoria era del año 1994, en el año 2002 todavía no se habían resuelto 6 de los recursos presentados. Según la información remitida al Defensor del Pueblo desde la Fiscalía General del Estado, el 22 de diciembre del año 2003, se encontraban pendientes de señalamiento 5 de los 6 recursos de casación presentados. El único resuelto lo había sido por una sentencia de 28 de abril de 2003.

En cuanto a otros órganos investigados a lo largo del año 2003, en relación con retrasos en procedimientos, cabe mencionar a las Salas de lo Contencioso-Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia de Madrid, Andalucía —en sus sedes de Málaga y Sevilla— y Asturias.

Menores autores de hechos delictivos

Desde que se aprobó la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, Reguladora de la Responsabilidad Penal de los Menores, el Defensor del Pueblo viene dedicando una especial atención a todos aquellos aspectos relacionados con la aplicación de esa ley.

Dentro de las actuaciones realizadas en esta materia, destacan las visitas a los centros de internamiento de menores. Durante el año 2003 se visitaron los siguientes: «Punta Blanca» en Ceuta, «San Vicente Ferrer» y «Pi i Margall» en Godella (Valencia), «Sograndio» en San Claudio (Asturias), «La Cañada» en Ciudad Real, «Los Rosales» en Madrid, «El Limonar» en Sevilla y «La Janda» en Puerto Real (Cádiz). En las visitas, además de comprobar el estado de las instalaciones y los equipamientos de los centros, se mantienen entrevistas con los responsables de los mismos, con los educadores y con los menores, iniciándose de oficio cuantas actuaciones se estiman necesarias para conocer qué problemas o dificultades existen para la correcta aplicación de la ley antes mencionada.

Así por ejemplo con ocasión de las visitas realizadas a los Centros de «La Janda» en Cádiz y «El Limonar» en Sevilla, los asesores de esta Institución fueron informados de que los traslados de los menores, cuando eran realizados por miembros de la Guardia Civil, se efectuaban en vehículos con distintivos oficiales (furgones) y que los funcionarios que intervenían vestían uniformes oficiales. En el caso concreto del centro llamado «La Janda» se trata de niñas que, como consecuencia de esos traslados, sufrían continuos mareos que llegan incluso a provocarles vómitos. Al llegar al final del trayecto en alguna ocasión se ha requerido a la menor causante de esos vómitos, para que



Instalaciones del Centro de Internamiento de menores "Los Rosales", en unas antiguas dependencias de la cárcel de Carabanchel.

limpiara los restos de alimentos. Durante esos traslados no se permite que un educador acompañe en el vehículo oficial a la menor, motivo por el cual dicho educador, con otro vehículo, se coloca detrás del furgón de la Guardia Civil. Por el contrario, los traslados que realizan los funcionarios del Cuerpo Superior de Policía se efectúan en vehículos sin distintivos policiales y por policías que no visten el uniforme oficial, permitiéndose además que un educador viaje con el menor en dicho vehículo.

El problema que se deriva de los traslados de los menores fuera de los centros fue abordado por esta Institución, con ocasión del informe monográfico sobre el primer año de vigencia de la Ley Orgánica 5/2000. En ese informe se remitió una recomendación al Ministerio del Interior en el que se le instaba para que los traslados se efectuaran en vehículos sin distintivos policiales, al tiempo que se le pedía que permitieran que los educadores acompañaran a los menores dentro de los vehículos policiales. Esa recomendación fue aceptada en su integridad por el citado Ministerio. Debido a ello y a la vista de los nuevos datos que se han conocido con ocasión de la visita realizada a los Centros «La Janda» y «El Limonar», se ha iniciado una investigación de oficio en el mes de diciembre del año 2003 y se ha solicitado la colaboración de la Dirección General de la Guardia Civil.

Dentro de este apartado se ha efectuado a lo largo del año 2003 un seguimiento a todas las recomendaciones que se incluyeron en el informe monográfico sobre el primer año de vigencia de la Ley Orgánica 5/2000. En términos generales puede afirmarse que las propuestas incluidas en esas recomendaciones relacionadas con reformas normativas no fueron aceptadas. Si lo fueron aquellas que iban encaminadas a la mejora de medios humanos y materiales. También se ha abordado el insuficiente número de plazas existentes en alguna Comunidad Autónoma para el internamiento de los menores, así como la carencia generalizada de centros para internamientos terapéuticos.

Secuestro de menores por alguno de sus progenitores

En el informe del año pasado se hizo mención a la reforma legislativa que efectuó la Ley Orgánica 9/2002 de 10 de diciembre, que

introducía modificaciones en los ámbitos civil y penal con respecto al secuestro interparental. Como consecuencia de la misma, se tipificó el secuestro como un delito autónomo castigándose al sustractor con penas de prisión de dos a cuatro años.

A pesar de esta novedad legislativa, siguen quedando extremos sin resolver que afectan fundamentalmente a aquellos casos en los que la persona que se lleva al menor pertenece a algún país que no ha suscrito los convenios internacionales que se utilizan por una buena parte de Estados para resolver este tipo de conflictos. La situación es todavía más compleja cuando además de no haber ratificado esos convenios, el país en cuestión se rige por principios islámicos que difieren de manera sustancial de las normas que regulan esta clase de hechos en la sociedad occidental.

Un aspecto a tener en cuenta dentro de esta materia es el relativo a la asistencia jurídica que reciben los ciudadanos españoles que, fuera de nuestro país, se ven en la necesidad de tener que iniciar algún tipo de reclamación judicial para recuperar a sus hijos. Debe insistirse en este punto en la necesidad de reformar la Ley de Asistencia Jurídica Gratuita para aquellos casos en los que el país en el que debe litigarse por la custodia del menor haya planteado una reserva a la gratuidad en el asesoramiento jurídico previsto en el Convenio de La Haya de 1980. Al parecer, los países que han suscrito dicha reserva son entre otros, Estados Unidos de Norteamérica, Alemania, Francia y Reino Unido. Se da entonces la paradoja de que los ciudadanos de esos países, cuando litigan en nuestro país al amparo del Convenio de La Haya, reciben una asistencia jurídica gratuita y cualificada por parte del abogado del Estado, mientras que los ciudadanos españoles que litigan fuera de nuestro país se ven obligados a pagar los honorarios de los abogados que contratan.

Violencia doméstica

A lo largo del año 2003 se ha continuado con las investigaciones abiertas en el pasado ejercicio en relación con la denominada violencia contra las mujeres en el ámbito de la convivencia, que desgraciadamente ha provocado un importante número de víctimas durante los últimos 12 meses, motivo por el cual se han abierto nuevas investigaciones.

Mención especial debe efectuarse de la investigación abierta tras la muerte de una mujer a manos de su ex-esposo en la Comunidad Foral de Navarra, tendente a conocer las medidas adoptadas tras las veinte denuncias que había interpuesto la misma contra este individuo. Una vez recibidos los informes solicitados a la Policía Municipal de Villava y a la Fiscalía General del Estado, esta Institución,

dadas las competencias que tiene asignadas y la imposibilidad legal para revisar el funcionamiento de la Administración de Justicia, hizo llegar a esa Fiscalía General su preocupación por alguno de los hechos que aparecían en los informes recibidos. En concreto se elaboraron cuatro conclusiones cuyo contenido fue el siguiente:

1. Desde el 12 de enero hasta el 8 de abril, la fallecida, compareció en 9 ocasiones en dependencias policiales denunciando a su ex-esposo, unas veces por amenazas y malos tratos, otras por incumplimiento de la medida cautelar de prohibición de acercamiento y otras por no respetar las decisiones judiciales dictadas por el juzgado que tramitaba su procedimiento de separación.

2. Los tres procedimientos iniciados en los juzgados de Instrucción de Pamplona, como consecuencia de los reiterados incumplimientos de la medida cautelar de prohibición de acercamiento, fueron sobreesidos y archivados; unas veces por no resultar debidamente justificada la perpetración del delito, que había dado lugar a la incoación del procedimiento, y otras por estimar que los hechos denunciados no eran constitutivos de delito.

3. En otra de las diligencias previas incoadas en las que se investigaba las iniciales amenazas sufridas por la fallecida y las que sucesivamente fue recibiendo, se acordó con fecha 14 de enero de 2002 la prohibición de acercamiento, a menos de 500 metros del homicida, respecto de su esposa, para lo cual se ofició a la policía nacional, para que verificara el cumplimiento de esa medida y sin embargo no se comunicó a la policía municipal de la localidad en la que residía la víctima.

El día 11 de marzo de 2002, fue la propia interesada la que voluntariamente compare-

ció en las dependencias de la policía municipal de su localidad, exponiendo la situación en la que se encontraba. Según el informe emitido por la policía municipal, esa resolución no le había sido comunicada a la misma, aun sabiendo que la residencia de la persona que sufría las amenazas y malos tratos se hallaba dentro de su jurisdicción.

4. En este mismo procedimiento, fueron solicitadas por el Ministerio Fiscal una serie de diligencias con fecha 4 de marzo de 2002, y tales diligencias no fueron proveídas hasta el día 19 de abril de 2002. El día 8 de ese mes se produjo el fallecimiento tras las agresiones propinadas por el ex-esposo. Además, debe tenerse en cuenta que desde que se comenzaron a instruir las citadas diligencias previas, la víctima había comparecido hasta un total de 8 veces más en las dependencias policiales denunciando a su ex-marido, por hechos que tenían directa relación con su crisis de convivencia. Estas conclusiones fueron puestas en conocimiento de la Fiscalía General del Estado y del Consejo General del Poder Judicial.

En otro de los casos investigados, una mujer comunicaba al Defensor del Pueblo que había padecido una grave agresión sexual, como consecuencia de la cual sufrió lesiones de carácter físico y psicológico. Incoadas las correspondientes diligencias previas en un juzgado de instrucción de Ceuta, se adoptó la medida cautelar de alejamiento en 100 metros del agresor, lo que no parecía proporcionado a la extrema gravedad del delito y a las amenazas que había recibido la víctima. Por esta razón, se solicitó la colaboración del Fiscal General del Estado para conocer el estado de tramitación del procedimiento, al tiempo que se le hacía llegar la extrañeza por no



El Defensor del Pueblo realiza un seguimiento puntual de todos los casos de violencia doméstica. Foto EFE.



Los traslados de inmigrantes subsaharianos irregulares desde Canarias al sur de la Península origina numerosos problemas, especialmente a la hora de recibir asistencia jurídica gratuita para su expulsión del territorio nacional. Foto EFE.

haber acordado la prisión provisional de la persona denunciada, toda vez que la mujer agredida había denunciado que la agresión sexual se había producido dentro de la vivienda del denunciado. En concreto, la persona denunciada la había encerrado durante cuatro horas, agrediéndola reiteradamente, de forma vejatoria, hasta que consiguió violarla en varias ocasiones. Posteriormente la amenazó reiteradamente para que no denunciara este hecho.

Entre la documentación recibida aparecía que el Centro Asesor de la Mujer de la Consejería de Bienestar Social de Ceuta se había dirigido al juzgado de instrucción de Ceuta que conocía de los hechos para adherirse totalmente al recurso de reforma presentado por la defensa de la mujer en el que se solicitaba la medida cautelar de prisión provisional comunicada y sin fianza del imputado. En el mismo escrito dirigido al juzgado se denunciaban las irregularidades existentes en el procedimiento al haberse destruido pruebas determinantes. En iguales términos se dirigió al juzgado el letrado que llevaba la defensa de la víctima. En concreto dicho letrado señaló al juzgado de instrucción las siguientes irregularidades: el facultativo de guardia del hospital que atendió a la víctima no requirió la presencia de un ginecólogo ni del médico forense para explorar a la mujer agredida. Dicho facultativo decidió sedar a aquélla y dormirla, dificultando de esa forma la inmediata identificación del agresor y su detención. En ningún momento un psicólogo le prestó la ayuda y el tratamiento que precisaba. La policía, en lugar de detener al agresor una vez identifica-

do, le llamó por teléfono para que acudiera a la comisaría, cosa que realizó el denunciado una hora y cuarto después de la hora que se le citó; previamente había hablado con un testigo para ponerle al corriente de los hechos. La diligencia de inspección ocular del lugar de los hechos fue realizada sin estar presente el juez ni el secretario y sin que la policía recogiera objetos directamente relacionados con el hecho delictivo. Por último, la víctima no fue informada de que el agresor quedaba en libertad provisional.

En el escrito recibido se hacía constar que era tal la situación de pánico de la agredida, que incluso comunicó su determinación de abandonar la ciudad trasladándose a otra de la península, por lo que se le recomendó que acudiera a los servicios sociales de la nueva localidad para que le orientasen sobre la posibilidad de obtener una vivienda de protección oficial.

En el informe remitido por el Fiscal General del Estado se ponía de manifiesto que el procedimiento de referencia se encontraba en fase de instrucción a la espera de la recepción del análisis de las muestras remitidas. Se señalaba también que el imputado se encontraba en situación de prisión provisional. Tras conocer esa información se ha solicitado de nuevo la colaboración de esa Fiscalía respecto de aquellas irregularidades que había puesto de manifiesto el abogado de la acusación. También se ha pedido un informe a la Dirección General de la Policía sobre las posibles irregularidades que pudieron haberse podido cometer en los momentos iniciales de la investigación.

Asistencia letrada a los inmigrantes

La problemática derivada de la asistencia letrada a los ciudadanos extranjeros que llegan a nuestro país, ha llevado a esta Institución, a abrir un foro permanente de debate en la web del Defensor del Pueblo, donde ciudadanos, profesionales del derecho o asociaciones de toda índole han podido expresar libremente sus opiniones sobre esta cuestión.

Paralelamente se organizaron a lo largo del año 2003 una serie de jornadas que sirvieron para reunir en la sede del Defensor del Pueblo a responsables de la Administración central y autonómica, abogados, jueces, fiscales y organizaciones no gubernamentales, con el fin de elaborar durante el año 2004 un informe monográfico en el que se estudiará esta cuestión.

No se puede obviar que el derecho de defensa de los inmigrantes que llegan a España ha sido objeto relevante de las tareas y preocupaciones del Defensor del Pueblo. En abril de 1996 esta Institución interpuso recurso de inconstitucionalidad contra el in-

ciso «que residan legalmente en España» del apartado a) del artículo 2 de la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, por limitar el alcance subjetivo del derecho a la asistencia jurídica gratuita. Tal recurso ha sido favorablemente resuelto por el Tribunal Constitucional en los términos pedidos, en sentencia dictada con fecha 22 de mayo de 2003.

Traslados

El Defensor del Pueblo investigó el traslado de un numeroso grupo de inmigrantes desde Algeciras a Palos de la Frontera, el 1 de marzo de 2003. Para ello se contó con la colaboración de la Dirección General de Instituciones y Cooperación con la Justicia de la Junta de Andalucía.

Según la información recibida desde la citada Dirección General, durante el segundo semestre de 2001 en el partido judicial de Algeciras se realizaron 5.466 actuaciones dentro de la vía administrativa en materia de extranjería. El contenido de esos 5.466 escritos era, según la mencionada Dirección General, débil y con una reducida fundamentación jurídica. De hecho, se indicaba que un número importante de los mismos consistía en fotocopias en las que lo único que variaba era el nombre del ciudadano extranjero interesado en el correspondiente procedimiento. En algún caso se había presentado el mismo escrito 145 veces; también había otros casos de escritos presentados alrededor de 120 veces.

El esfuerzo económico realizado por la Junta de Andalucía, poniendo a disposición del Colegio de Abogados de Cádiz unos medios económicos obtenidos del presupuesto público, no se había visto reflejado en una mejora general en la calidad y eficacia de la asistencia jurídica tal y como sería deseable. Como ejemplo de ese esfuerzo económico pueden citarse las cuantías que el Decreto 273/2001 de la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Junta de Andalucía estableció para las asistencias de los letrados del turno de oficio a inmigrantes. Cada servicio de guardia es retribuido con 126,21 euros (21.000 ptas.) cuando no se superen las 6 asistencias; de superarse dicho número la retribución pasa a ser de 252,43 euros (42.000 ptas.). Además cada actuación en vía administrativa (escrito de alegaciones o recurso de alzada), tanto en extranjería como en asilo, se retribuye con 60,10 euros (10.000 ptas.).

Estas retribuciones económicas han dado lugar a que algunos letrados, en los tres primeros meses del año 2003, además de percibir los 126,21 euros ó 252,43 euros por cada ocasión que permanecieron de guardia, de-

vengaran además 60,10 euros por cada una de las actuaciones administrativas que realizaron. El cuadro 1 tiene carácter ilustrativo y señala las retribuciones que corresponderían a algunos de los letrados a tenor de las alegaciones y recursos que manifiestan haber formulado.

A la vista de todo lo anterior, esta Institución, partiendo de su reconocimiento y admiración por todos aquellos letrados que ejercen su trabajo con rigor y profesionalidad en el partido judicial de Algeciras, formuló al Colegio de Abogados de Cádiz una recomendación para que organizase los cursos de formación y perfeccionamiento profesional necesarios, con objeto de que los letrados que prestan sus servicios profesionales en el turno de asistencia jurídica gratuita a inmigrantes recibieran la adecuada preparación y formación que les permitiera prestar su asesoramiento jurídico con la calidad y garantías que la ley exige. Además, se instó al citado colegio para que iniciara las actuaciones disciplinarias pertinentes con objeto de conocer y, en su caso, sancionar las posibles irregularidades que hayan podido existir en la forma en la que se ha venido prestando la asistencia jurídica a inmigrantes por algunos letrados en el partido judicial de Algeciras. Finalmente, se interesaba que se remitiese copia de la resolución a todos los letrados integrantes de la corporación.

El Colegio de Abogados de Cádiz al contestar esa recomendación hizo constar su profunda indignación por el trato que se había dado a esta cuestión, así como por la difusión que había tenido la actuación de esta Institución. Añadiendo, por otra parte, que la recomendación enviada «no goza precisamente de rigor».

Teniendo en cuenta los argumentos utilizados por el mencionado colegio, desde el Defensor del Pueblo se le hizo saber que por parte de esta Institución no se cuestionaban los argumentos jurídicos que los letrados utilizaron a la hora de asistir técnicamente a los inmigrantes, sino que lo verdaderamente preocupante era la inexistencia de argumentos jurídicos por parte de un grupo de letrados. No es posible hablar de asistencia jurídica cuando un número considerable de expedientes fue despachado con escritos de alegaciones o con recursos exactamente iguales, en los que **no se individualizaron las circunstancias personales de los inmigrantes**. Tampoco existe asistencia jurídica cuando se citan disposiciones legales derogadas, se presentan recursos fuera de plazo (en algún caso hasta después de transcurridos 30 días) o se pide que se deje sin efecto el internamiento de un grupo de personas que nunca fue internado. En todos estos casos, los letrados que intervinieron incumplieron de forma manifiesta las funciones que para la abogacía recoge el ar-

CUADRO 1.

Iniciales del letrado que realizó la asistencia	Número de alegaciones o recursos presentados	Importe en Euros	Importe en Pesetas	Observaciones
F. J. C. S.	54	3.245,40	539.989	Usa en todos los casos el mismo formulario. Los nombres se ponen a bolígrafo.
E. M. C. H.	53	3.185,30	529.989	Para todos los casos utiliza idéntico formulario. Sólo cita el art. 62.1.a) Ley 30/92
A. H. J.	97	5.829,70	969.980	No se tiene constancia del contenido de sus escritos
M. L. G.	53	3.185,30	529.989	Para todos los casos utiliza idéntico formulario. Sólo cita el art. 62.1 Ley 30/92
A. O. P.	72	4.327,20	719.985	Para todos los casos utiliza idéntico formulario. Sólo cita el art. 62.1 Ley 30/92
J. R. L.	53	3.185,30	529.989	En los recursos de alzada utiliza idénticos formularios con independencia del acto recurrido
I. M. S. G.	73	4.387,30	729.985	Para todos los casos utiliza sólo dos formularios
A. S. L.	53	3.185,30	529.989	Para todos los casos utiliza sólo dos formularios

tículo 1 de su Estatuto (Real Decreto 658/2001, de 22 de junio), ya que no hicieron posible la efectividad de los derechos y libertades de las personas a las que asistieron. Las anteriores conclusiones no pueden ser tildadas de subjetivas, toda vez que las omisiones e irregularidades mencionadas son fácilmente objetivables y comprobables si el Colegio hubiera hecho uso de las funciones de inspección y de supervisión que le atribuye el Estatuto General de la Abogacía Española (artículos 4-1 h, 46-2º y 81) depurando, por tanto, las responsabilidades disciplinarias derivadas de las citadas anomalías.

También se comunicó al Colegio de Abogados de Cádiz que esta Institución conoce y es consciente de que las circunstancias que se dan en la provincia de Cádiz no se producen en otros lugares de España; pero la afluencia masiva de inmigrantes en modo alguno justifica la desaparición o la depreciación de un derecho que la Constitución proclama y las leyes positivizan. El derecho a la asistencia jurídica no puede supeditarse al número de personas que tienen que recibirlo. La prestación correcta de su derecho debe ser igual en Cádiz que en el resto de las provincias de España.

Presos españoles en el extranjero

Durante el año 2003 se han seguido recibiendo quejas de españoles que se encontraban detenidos fuera de nuestro país. La mayoría proceden, por orden descendente, de Francia, Ecuador, Estados Unidos, Portugal, Argentina y Venezuela. En menor medida se han recibido cartas de españoles desde Brasil, Italia o Reino Unido, entre otros países. Además la Adjunta Primera del Defensor del Pueblo, continuando con la práctica iniciada hace unos años, aprovechó un viaje oficial a los Países Bajos para visitar el centro peni-

tenciario llamado «Detentiecentrum Zeist», sito en Soesterberg, donde tuvo oportunidad de entrevistarse con cuatro mujeres y un varón de nacionalidad española que cumplían su condena en esa prisión. Los problemas expuestos por esos ciudadanos españoles fueron puestos en conocimiento de las autoridades diplomáticas de nuestro país para tratar de ofrecerles una solución.

Los escritos recibidos en esta Institución no difieren mucho de los recibidos en años anteriores, pudiendo resumirlos en tres grandes grupos: descontento con la actuación de la delegación diplomática española en ese país, demoras en la tramitación de los expedientes de traslado y malas condiciones de las prisiones extranjeras.

Respecto a las malas condiciones de las prisiones extranjeras, se pueden mencionar numerosas situaciones impensables en las cárceles de nuestro país. Los principales problemas son los que se refieren a la falta de seguridad, de alimentación, de higiene y de salubridad que se da en muchas prisiones, y que suele ser causa inevitable de enfermedades para las que luego el sistema penitenciario no cuenta con los tratamientos médicos necesarios. Estas carencias fueron padecidas por un español interno en la prisión de Ibarra, Ecuador, quien, debido a las condiciones de esa prisión, contrajo tuberculosis. Al no suministrarle los medicamentos que necesitaba, una sobrina del mismo tuvo que hacerse cargo de su compra. Igualmente tuvo que gestionar su ingreso en un hospital para que pudiera recibir la atención médica que su situación requería. Los gastos ocasionados por su hospitalización fueron sufragados en parte por la familia y en parte por una ayuda extraordinaria que concedió el Ministerio de Asuntos Exteriores. Tal era su situación, que las autoridades ecuatorianas le concedieron el indulto el 14 de noviembre de 2002 por razones

humanitarias con el fin de que pudiera regresar a España.

La Embajada de España en Quito realizó numerosas gestiones con las distintas compañías aéreas que se mostraban reacias a transportar a un pasajero con una enfermedad contagiosa. Finalmente, se consiguió un vuelo en el que le acompañaría un médico para el día 22 de diciembre de 2002. Por desgracia, el interesado falleció el día anterior debido a un paro cardíaco provocado por la gravedad del cuadro clínico que presentaba.

Otros dos españoles fallecieron también en Ecuador, según informaron los medios de comunicación. De este hecho se tuvo conocimiento a través de las quejas recibidas por otros compatriotas. En dichos escritos **se denunciaba a la Embajada de España en Quito por la despreocupación mostrada ante la situación de estas personas, a pesar de haber tenido conocimiento de ellas por medio de las numerosas llamadas efectuadas**

y escritos presentados al respecto. Además, en los escritos recibidos se hacía constar que otros cuatro presos españoles padecían estados de salud muy delicados. Uno de los enfermos, que padecía sida, fue atendido por un médico de una ONG ecuatoriana que alertó a la Embajada a la vista de su estado, para que se hiciese cargo del español. Otro de los enfermos que sufría hepatitis B, además de una enfermedad contagiosa, fue encerrado por los funcionarios del centro penitenciario en una celda sin luz ni agua, aislándole del resto de los internos, sin que la Embajada realizase ninguna actuación al respecto. El tercero de los mencionados tuvo que ser operado de apendicitis asumiendo él mismo todos los gastos de la intervención. El último estuvo esperando a que la Embajada autorizase un gasto de 25 dólares para la realización de unos análisis médicos. Durante la espera, el interesado sufrió una bajada de azúcar al no haber sido diagnosticada su dolencia a tiempo.

Iniciada la investigación con la Dirección General de Asuntos Consulares y Protección de los Españoles en el Extranjero a la vista de los hechos denunciados, se recibió un informe en el que, básicamente, ponía de manifiesto que el Consulado había actuado diligentemente en todas las situaciones enumeradas, preocupándose por la situación de cada uno de los cuatro presos enfermos, que eran visitados con una asiduidad mínima bimensual, entregándoles periódicamente ayuda económica, víveres, prensa y medicamentos, en algunos casos también se costearon los análisis clínicos y diferentes gastos médicos.

Con respecto al fallecimiento de los dos españoles mencionados, se pudo conocer que uno de ellos murió como consecuencia de la tuberculosis que padecía, y que el segundo de ellos falleció a causa de las heridas ocasionadas al haberse lanzado al vacío desde el segundo piso de la prisión en la que se encontraba detenido.

Retrasos en el Registro Civil

En lo que respecta a las actuaciones realizadas en materia de Registro Civil debe señalarse, en primer lugar, que todavía no se ha procedido a la modificación del artículo 191 del Reglamento de Registro Civil, conforme al cual en las inscripciones de nacimiento, cuando sólo esté determinada la filiación materna, ha de consignarse de oficio un nombre en el lugar destinado a registrar los datos del padre. La reforma de este precepto, aceptada en el año 2000 por el Ministerio de Justicia a propuesta de esta Institución, se ha supeditado a una revisión sustancial del mencionado reglamento todavía en proceso, aun cuando esta Institución entiende que ha habido tiempo suficiente para llevarla a efecto.

Otro de los aspectos en los que ha incidido especialmente el Defensor del Pueblo en el curso del presente año es el de la incorporación progresiva de las nuevas tecnologías a los trabajos registrales, con el fin de facilitar el acceso a las inscripciones sin necesidad de conocer con total exactitud los datos de los asientos que se pretenden localizar.

En otro orden de cosas, resulta necesario hacer patente que en el Registro Civil Central persiste una carga de trabajo que desborda la posibilidad de prestar un servicio con una mínima agilidad. De las quejas recibidas parece desprenderse que los servicios de información telefónica y de atención al público resultan insuficientes y la tramitación de los expedientes se realiza con retraso. Así, la inscripción de los matrimonios celebrados fuera de España entre españoles y extranjeros se demora una media de seis meses. Un plazo si-

milar resulta necesario para la inscripción de los nacimientos de quienes han accedido a la nacionalidad española.

A lo largo del año 2003 han persistido los retrasos en la inscripción de matrimonios en el Consulado de España en La Habana (Cuba), celebrados entre españoles y extranjeros, apreciándose también demoras importantes en la inscripción de matrimonios en el Consulado de España en Buenos Aires (Argentina).

Demoras en los expedientes de nacionalidad

En lo que se refiere al acceso a la nacionalidad española, debe insistirse en el retraso crónico habido en la tramitación de los expedientes de adquisición de la nacionalidad española por residencia, que se prolongan por un tiempo medio de aproximadamente dos años. Dada la nueva realidad demográfica española y el previsible aumen-

to de solicitudes en los próximos años, es necesario que se incrementen los medios a disposición de los servicios encargados de atender estas funciones.

Esta Institución recibió distintas solicitudes para la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la ley 36/2002, que modificaba el Código Civil en materia de nacionalidad. Tras el oportuno estudio no consideró viable la formulación de dicho recurso. No obstante, debe expresar su criterio sobre la necesidad de contemplar la situación jurídica y social de los descendientes de aquellos españoles que hubieron de emigrar, por motivos políticos o económicos, dando soluciones efectivas a quienes no pueden optar por la nacionalidad al no reunir alguno de sus progenitores la condición de español de origen nacido en España.

También ha de señalarse la sobrecarga de trabajo que en determinados consulados ha producido la entrada en vigor de esta ley. Se han incidido especialmente en la situación de los consulados en Caracas y Buenos Aires, donde ha sido necesario establecer medidas extraordinarias para la tramitación de las miles de solicitudes presentadas.

Por último, debe reseñarse la remisión de una sugerencia a la Administración registral para que facilite la rectificación de los datos de carácter político que puedan figurar en las partidas de defunción por muertes relacionadas con nuestra contienda civil, puesto que exceden el ámbito propio del registro civil y desnaturalizan su función fehaciente al dar entrada a meros juicios de valor.



Registro Civil de Madrid.

Exención tributaria en las ayudas por parto múltiple

Se ha recomendado a la Secretaría de Estado que se recogiera la exención de las prestaciones que perciben las familias por nacimiento o parto múltiple en el Impuesto sobre la Renta de las personas Físicas.

El Real Decreto Ley 1/2000, de 14 de enero, que revisa el importe de las asignaciones por hijo a cargo, crea dos nuevas prestaciones por nacimiento de hijos, por parto múltiple, mejorando así el contenido protector de las prestaciones de la Seguridad Social. Sin embargo, la normativa no prevé la exención de estas dos nuevas prestaciones en el impuesto sobre la renta de las personas físicas.

Acriterio de esta Institución parecía una contradicción crear una nueva prestación social y sujetarla a tributación, máxime cuando las otras prestaciones reguladas con anterioridad en el citado Real Decreto Ley estaban exentas. La personalidad única de la Administración le obliga a actuar conforme a sus propios actos y a respetar el principio de coherencia que exige la toma de decisiones unitarias que aseguren un tratamiento uniforme de determinados problemas, en orden a la consecución de los objetivos que pretende y que, en este caso, parece que no se cumple.

La ausencia de exención puede hacer que pierdan la finalidad para la que fueron creadas, pues implica que muchos contribuyentes se vean obligados a presentar declaración por el impuesto sobre la renta de las personas físicas o vean aumentada la base imponible de las unidades familiares, pudiendo suceder que, como en el caso planteado, se denieguen otros beneficios sociales.

La Secretaría de Estado de Hacienda no consideró oportuno introducir la modificación en el momento en que se planteó, pero comunicó que estudiaría la recomendación para su posible inclusión en futuras reformas del impuesto sobre la renta de las personas físicas. Finalmente, la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, ha recogido la exención de las prestaciones percibidas por parto múltiple, aunque la Secretaría de Estado no ha comunicado la conclusión de dicho estudio.

Asesoramiento de los Notarios

El artículo 194 del Registro Notarial establece la obligación del Notario de hacer en el momento de otorgamiento de una escritura las reservas y advertencias legales recogidas tanto en el Código Civil como en el Código de Comercio o leyes especiales, y así prestar asesoramiento de palabra en todas las cuestiones que se planteen en una transmisión.

Sin embargo, la Ley 39/1988, de 28 de diciembre, Reguladora de las Haciendas Locales, no impone la obligación a los Notarios de informar sobre el abono del impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, pero le exige la remisión al ayuntamiento respectivo de la relación o índice comprensivo de los documentos por ellos

autorizados que contengan actos o negocios jurídicos que pongan de manifiesto la realización del hecho imponible de este impuesto.

Ello dio lugar a que se recomendara al Ministerio de Hacienda que en la próxima modificación legal de la Ley de Haciendas Locales se recogiera esta obligación. Esta modificación debería ir encaminada a la exigencia de dejar constancia escrita en el instrumento público de la obligación que el sujeto pasivo contrae como consecuencia de la operación realizada, lo que supondría una garantía adicional para el cliente, que siempre estaría debidamente informado, y para el Notario, que dejaría constancia escrita de haber cumplido su obligación de advertir en relación con este impuesto.

Esta recomendación que ha sido aceptada se ha plasmado en el artículo 111 de la Ley de Haciendas Locales por la Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social, que ha añadido un nuevo párrafo al apartado 7 obligando a los notarios a advertir expresamente a los comparecientes en los documentos que autoricen sobre el plazo dentro del cual estarán obligados los interesados a presentar declaración por el impuesto y, asimismo, sobre las responsabilidades en que incurren por la falta de presentación de declaraciones. También se ha introducido una modificación similar respecto al impuesto sobre bienes inmuebles.

Margen comercial de las oficinas de Farmacia

Desde la entrada en vigor del artículo 3 del Real Decreto Ley 5/2000, de 23 de junio, de Medidas Urgentes de Contención del Gasto Farmacéutico Público y Racionalización del Uso de los Medicamentos, la cuantía máxima que reciben los farmacéuticos por un medicamento asciende a 33,57 euros sea cual sea el precio superior que éste tenga. Además, las farmacias que facturen más de 27.646 euros al mes en recetas de la Seguridad Social tienen que devolver una cantidad porcentual de la facturación al Estado. Estas condiciones provocan, respecto a algunos medicamentos de precio elevado, una pérdida económica real, pues el farmacéutico no sólo no recibe el importe del precio de dicho medicamento, sino que tiene que pagar por prestar un ser-

vicio a la sociedad, lo que, además, estaba dando lugar a una cierta dificultad para la obtención de este tipo de medicamentos, por lo que se abrió una queja de oficio.

La Dirección General de Farmacia y Productos Sanitarios no compartía los criterios de esta Institución y señalaba que no habían recibido ninguna comunicación de los Servicios de Salud de las Comunidades Autónomas relativas a quejas de usuarios como consecuencia de dificultades para que les fuesen dispensadas por las oficinas de farmacia especialidades farmacéuticas prescritas en recetas médicas del Sistema Nacional de Salud.

El informe venía a confirmar lo constatado por esta Institución en diferentes quejas, por lo que se recomendó que se arbitrara una medida que corrigiese los efectos distorsionantes creados en la práctica, por el artículo 3 del Real Decreto Ley 5/2000, de 23 de junio, bien sea mediante la modificación del margen fijo por uno porcentual adaptado a las circunstancias actuales, o mediante la exclusión de este tipo de medicamentos a la hora del cálculo del descuento, o mediante cualquier otro sistema que diese como resultado que los ciudadanos reciban un mejor servicio sin que tenga que ser necesariamente a cargo de los profesionales de las oficinas de farmacia. También se argumentó que la inclusión del impuesto sobre el valor añadido en el cálculo de la facturación total para aplicar los descuentos desvirtúa el carácter neutro de dicho impuesto.

Esta recomendación fue en principio rechazada por la Subsecretaría del Ministerio de Sanidad y Consumo. Sin embargo, en un momento posterior se aprobó el Real Decreto 1328/2003, de 24 de octubre, lo que supone la aceptación parcial de la recomendación en lo que se refiere a la exclusión del cómputo de la facturación mensual, a efectos del porcentaje de reducción, de las especialidades farmacéuticas con precio de venta de laboratorio superior a 78,34 euros. Sin embargo, la inclusión del impuesto sobre el valor añadido para el cálculo de la facturación mensual no ha sido modificada.

Se recordó, una vez más, que no hay que olvidar el carácter neutro del impuesto sobre el valor añadido, y que su inclusión en la facturación global provoca que se alcance más fácilmente el umbral de las cantidades por las que hay que efectuar los descuentos par-

ciales; es decir, que la mera fiscalidad ocasiona una situación que se debería producir con independencia de la misma.

Líneas de tarificación adicional

Se han presentado quejas por numerosos ciudadanos que se encuentran disconformes con las cantidades facturadas por las compañías telefónicas en concepto de llamadas, y también conexiones a través de Internet, a los servicios de tarificación adicional, antiguas líneas 903 y 906, que han pasado a prestarse a través de los prefijos 803, 806 y 807.

El Ministerio de Ciencia y Tecnología informó de que, en la actualidad, tales servicios han dejado de tener la consideración de servicios de telecomunicación, por lo que para su funcionamiento no es necesaria la obtención de ningún título habilitante, lo que limita la capacidad de control administrativo sobre los mismos, que se sustituye, en buena medida, por mecanismos de autorregulación de los propios agentes implicados, a través de su sometimiento a un código de conducta ya aprobado, cuyo cumplimiento será vigilado por una Comisión de Supervisión, compuesta por representantes de los Ministerios de Sanidad y Consumo y Ciencia y Tecnología, de los consumidores y de los empresarios del sector.

La nueva normativa establece que los servicios para adultos se presten exclusivamente en el prefijo 803, los de ocio y esparcimiento en el 806 y los de naturaleza profesional en el 807.

De acuerdo con la actual regulación, **los abonados tienen derecho a solicitar de sus compañías la desconexión de estos prefijos, que deberá ser efectiva en un plazo máximo de diez días, así como a no sufrir el corte de su línea en el caso de impago de la parte de la factura que corresponda exclusivamente a llamadas a los mismos**, si bien la Administración de telecomunicaciones se declara incompetente para resolver sobre la corrección de las cantidades facturadas, puesto que los citados servicios han dejado de considerarse como de telecomunicación. Cabe interpretar que las únicas vías de reclamación sobre el fondo del asunto son la Arbitral de Consumo y la Jurisdicción Civil.

Por lo que se refiere al Código de conducta elaborado por las partes implicadas y cuya vigilancia corresponde a la Comisión de supervisión de los servicios de tarificación adicional, el mismo obliga al prestador del servicio a suscribir un contrato tipo con la compañía de telecomunicaciones, a identificarse y a facilitar su dirección a efectos de notificación, así como a informar del precio del servicio que deberá cortarse automáticamente transcurrido el tiempo máximo de uso de treinta minutos.

La citada Comisión puede, de oficio o con motivo de las denuncias de los usuarios, iniciar el procedimiento oportuno para dar de baja a aquellas líneas 803, 806 ó 807 que infrinjan el referido Código de conducta. Finalmente, se prohíbe la utilización de líneas 803, 806 y 807 para la transmisión de datos y por lo tanto su acceso a través de Internet.

En relación con este asunto, se ha solicitado de dicho Ministerio información complementaria sobre los datos de solicitudes de desconexión de estas líneas y cumplimiento por parte de las compañías de la obligación de acceder a tal petición en los plazos preceptivos. Se ha preguntado también si la desconexión se produce para todas las líneas 803, 806 y 807, con independencia de su adscripción a uno u otro operador o si, como parece deducirse de algunas quejas recibidas, hay líneas que pueden escapar de la desconexión por problemas de coordinación entre operadoras.

Líneas para adultos

Se ha solicitado la confirmación de si, de acuerdo con la clasificación aprobada por la Comisión de Supervisión, los servicios de contenido erótico o para adultos se están prestando exclusivamente a través del prefijo 803 y que, por el contrario, no se están escondiendo bajo líneas 806. También se solicita que confirme el cumplimiento por las empresas operadoras de la obligación de no cortar la línea del abonado en el caso de impago de cargos impugnados por supuestas llamadas a estos prefijos, siempre que el abonado sufrague la parte de la factura correspondiente al servicio básico.

Puesto que la Administración en materia de telecomunicaciones se declara incompetente para resolver sobre la procedencia de



Las líneas telefónicas de tarificación adicional, 803, 806 y 807, son objeto de numerosas quejas, por falta de información de los usuarios de que pueden dar órdenes a su compañía de teléfonos para que les desconecten automáticamente de los servicios que ofrecen esos prefijos.

los cargos impugnados, resulta necesario que los abonados tengan acceso a los datos de las empresas prestadoras de estos servicios, a fin de poder ejercer las correspondientes acciones civiles, por lo que interesa conocer si los operadores están facilitando con normalidad esta información a los abonados.

Finalmente, se ha pedido información sobre los expedientes iniciados para dar de baja a estas líneas, clasificados según los motivos de incumplimiento y sobre la solución de los problemas de fraudes consistentes en la instalación, en los ordenadores de los internautas, de «dialers» que cambian la configuración para efectuar conexiones no deseadas con este tipo de líneas.

Seguros de automóvil para jóvenes

En los primeros meses del año 2003 apareció en los medios de comunicación una serie de informaciones denunciando que las compañías aseguradoras del ramo del automóvil rechazaban a los solicitantes de contratos que se encontraban por debajo de una determinada edad, que oscilaba entre 24 y 26 años, o bien les exigían unas primas exorbitantes que en ocasiones superaban los 5.000 euros anuales, con un efecto claramente disuasorio. Las entidades aseguradoras justificaban esta forma de actuar en las elevadas tasas de siniestralidad que, según las estadísticas de la Dirección General de Tráfico, se dan en el colectivo de conductores jóvenes. Esta situación favorece que **el número de vehículos que circulan sin seguro obligatorio alcance proporciones preocupantes, con una tendencia ascendente.**

Se inició una investigación de oficio ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones del Ministerio de Economía, que estimó que la obligación de aseguramiento impone exclusivamente el deber de suscribir el seguro a la persona sobre la que recae el cumplimiento de tal obligación, pero no, por el contrario, respecto a las entidades aseguradoras, para las que dicho seguro tiene carácter voluntario y entra en el ámbito de la actividad aseguradora privada, que se rige por el principio de libertad de mercado, si bien con sujeción a la normativa reguladora de tal actividad aseguradora y de las entidades que la practican. Por tanto, su contratación habrá de otorgarse conforme a la práctica del mercado de seguros y la técnica aseguradora. Además existen mecanismos para suplir la falta de cobertura por parte del mercado, a través del Consorcio de Compensación de Seguros, al que su Estatuto Legal le otorga, entre las funciones que tiene atribuidas en relación con el seguro de responsabilidad civil de suscripción obligatoria derivada del uso y circulación de vehículos a motor, la de la contratación de la cobertura de los riesgos no aceptados por las entidades aseguradoras.

Fuerte endeudamiento de los españoles por la creciente especulación en la vivienda

La acción pública en materia de vivienda no ha demostrado en 2003 la eficacia requerida frente a los signos alarmantes que sin duda presenta: incremento de los precios del 16,9% durante los tres primeros trimestres; fuerte endeudamiento de los hogares españoles respecto de su renta disponible, desde el 51,8 por ciento de 1997 hasta el 83,3 por ciento en diciembre de 2002, situándose el esfuerzo medio de acceso para el adquirente por primera vez a una vivienda media, desde el 29,5 por ciento de su renta disponible en el año 1997 al 42,1 por ciento de la misma en el mes de octubre de 2003.

Cualquier opción política en materia de vivienda ha de pasar hoy por la articulación normativa de prestaciones relativas a todas o algunas de las fases de producción y uso de la vivienda, estableciendo una completa ordenación administrativa de este sector de actividad, transformándolo en una verdadera actividad servicial dirigida a capas cada vez más amplias de población, sin ignorar la prioridad en la protección de los más desfavorecidos y a la represión de la especulación.

Sigue siendo muy escaso el número de viviendas de promoción pública que se está construyendo y adjudicando frente a su creciente demanda, sirviendo como ejemplo Madrid, donde se presentaron 35.591 personas para las 1.125 viviendas ofertadas en la 12ª Convocatoria de la EMV, y se registraron 5.573 solicitudes para participar en el sorteo del cupo de especial necesidad que se efectúa ante la Dirección General de Arquitectura y Vivienda, de la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio, resultando adjudicatarios solamente 518 de los solicitantes.

Se han reprobado con contundencia los importantes retrasos con que se tramitan las ayudas contempladas en los planes de vivienda estatales y autonómicos, en los que se han constatado demoras de más de tres años.

Para enfrentarse a conocidas prácticas fraudulentas en el proceso de enajenación de viviendas protegidas, consistentes en exigir el pago de cantidades que superan el precio máximo autorizado (y de las que obviamente no

se deja constancia de su pago), como condición para la firma de los contratos, se ha recomendado a las Administraciones públicas que se determinen las funciones de la Administración autonómica competente en materia del control, seguimiento y autorizaciones necesarias en la promoción privada de viviendas protegidas, incluida la firma de contratos de compraventa o adjudicación a las personas que reúnan los requisitos legalmente exigidos y contraídos con capacidad para hacer frente a los compromisos económicos; reivindicándose, además, la urgente puesta al día de la parca regulación establecida en los artículos 16 a 20 del Real Decreto 3148/1978, y 79 a 88 del Decreto 2114/1968, por ser hoy normas desconectadas quizá de la realidad social a la que siguen aplicándose.

Persecución del fraude en la venta de VPO

Deben adoptarse medidas que restablezcan a los ciudadanos a quienes se les reco-

nocieron las ayudas económicas contempladas en los planes de vivienda de 1991-1998, el derecho a seguir beneficiándose de la subvención de los intereses que paguen a la entidad bancaria con la que hayan concertado la novación o subrogación de los iniciales préstamos cualificados a los que se acogieron, y que con la bajada de los tipos de interés han resultado claramente superiores a los que se conceden en el mercado ordinario.

El Defensor del Pueblo ha recordado que la infracción de preceptos reglamentarios en materia de la ordenación del seguro privado, mediante los que se posibilita el conocimiento por el público de la situación de ilegalidad de determinadas entidades aseguradoras de las cantidades entregadas a cuenta de viviendas en construcción, hubieran contribuido a evitar o paliar casos de fraude como el de CPV.

Se ha discrepado con contundencia de la iniciativa de algún organismo público que ha ofertado viviendas de VPO sometidas al régimen de acceso diferido a la propiedad, a precios sustancialmente superiores a los establecidos en concepto de amortización anual en sus respectivos contratos, obviando no solamente su concreto régimen jurídico, sino la gran vulnerabilidad económica de los destinatarios de las ofertas.

Se ha lamentado también que no se contemple en la Ley 23/2003, de 10 de julio, de Garantías en la Venta de Bienes de Consumo, con la que se ha modificado la regulación de los procesos arrendaticios en la vigente Ley de Enjuiciamiento Civil (Ley 1/2000), alguna compensación de índole fiscal a favor de los arrendadores, a los que se les permite renunciar en la demanda de desahucio por falta de pago de las rentas, a todo o parte de la deuda y de las costas, siempre que el arrendatario desaloje la vivienda de manera voluntaria en el plazo que se fije.

Urge redefinir el modelo urbanístico

Si desde la perspectiva de la vivienda parece imprescindible una actualización del



El retraso en la construcción de las viviendas de protección oficial en los Polígonos de Actuación Urbanística ha contribuido a incrementar el precio de la vivienda, así como a todo tipo de fraudes en su venta. En la foto, el PAU de Montecarmelo, en Fuencarral (Madrid), todavía en construcción.

marco regulador que, de una parte, responda al problema actual y creciente de la vivienda en España, y de otra, imbrique las políticas de vivienda en el sistema de la legislación urbanística —proceso no concluido que se inició tímidamente en el año noventa—, combinando las clásicas técnicas de fomento con las de ordenación y vinculación de suelo a los fines de satisfacción del derecho a la vivienda, desde la perspectiva urbanística parece inaplazable una redefinición de nuestro modelo urbanístico, afectado quizá en los últimos años por opciones que, pretendiendo poner suelo en el mercado en un régimen de competencia, a tenor de la experiencia habida, no sólo no han contribuido a resolver este problema, sino que han suscitado dudas sobre la coherencia interna del sistema urbanístico global. Ello apela a una nueva visión del papel del Estado en materia urbanística alejado de la persistente óptica de la división competencial con las comunidades autónomas que resitúa su papel en el impulso de la coherencia final del sistema y de la coordinación con la competencia de las comunidades autónomas, exclusiva en materia de ordenación del territorio y urbanismo.

Como muestra de lo que se sugiere, baste señalar como ejemplo de indudable actualidad que el planeamiento urbanístico entendido como el instrumento que determina el modelo de ciudad futura y la forma en que se ordenarán las distintas actividades en el territorio, conlleva un número importante de afecciones y de impactos al medio natural que deben ser evaluados y corregidos, con el fin de optar por las estrategias territoriales que supongan un menor sacrificio de los recursos y sistemas de soporte de nuestro modelo de gestión de desarrollo, siendo éste el objeto de la evaluación ambiental de los planes y programas urbanísticos. Al hilo de lo que ya se apuntó por esta Institución en el informe parlamentario correspondiente al año 2002, se debe insistir en la necesidad de admitir los criterios de sostenibilidad como principio informador del planeamiento municipal y, por tanto, incorporarlos en la fase de elaboración del plan, optándose en este momento y desde el modelo territorial que se diseña, por alternativas que supongan un menor impacto ambiental y un menor consumo de los recursos naturales. De hecho, ya algunas comunidades autónomas, aunque no todas, han ido aprobando legislación en materia de evaluación de impacto ambiental incluyendo entre las actuaciones sometidas a evaluación el planeamiento urbanístico, iniciativas que se valoran de manera muy positiva.

No obstante, el equilibrio en la forma de producir la ciudad que nos permita un desarrollo sostenible no puede alcanzarse única y exclusivamente mediante obligaciones normativas, sino que deberá ser en el futuro fru-

to del consenso y del acuerdo de todos los agentes que intervienen en el proceso de producción urbana: las distintas administraciones públicas, los agentes sociales y los ciudadanos; consenso que debe ir acompañado necesariamente de un esfuerzo importante de síntesis de lo que es el planeamiento urbanístico, de modo que el Plan se convierta en un documento ágil, abierto que incorpore entre sus ejes vertebradores la idea del desarrollo sostenible, introduciendo valores y buenas prácticas ambientales en todo el proceso de elaboración del planeamiento de modo que pueda prescindirse de una compleja evaluación ambiental del Plan *a posteriori*.

La nueva concepción del planeamiento urbanístico que se pretende, y que afortunadamente se va implantando aunque más lentamente de lo que sería deseable, haría menos gravosa y desconectada del proceso de formulación del plan, la evaluación ambiental en los planes que ya se elaborarían dando prioridad a la variable ambiental en un sentido amplio —medio ambiente urbano, natural preservación de los valores ecológicos del territorio, compatibilidad de los usos con el medio que los sustente, preservación del patrimonio cultural, artístico, y de la diversidad social, etc.— y no sólo a variables meramente desarrollistas.

Participación ciudadana en el proceso urbanizador

Por lo que se refiere a la ejecución del planeamiento, como ya apuntaba el Defensor del Pueblo en el informe parlamentario correspondiente al año 2002, se ha constatado que, de manera progresiva, ha ido aumentando el número de quejas presentadas por ciudadanos

de las comunidades autónomas de Castilla La Mancha y Valencia, en las que manifiestan su disconformidad con el novedoso sistema de ejecución implantado en sus respectivas leyes y, en especial, con la figura del agente urbanizador, y ello a pesar de que este modelo viene operando varios años en cada una de ellas. Debe reiterarse una vez más que para paliar, en la medida de lo posible, los inconvenientes descritos por los ciudadanos, parece conveniente establecer medidas que potencien la transparencia y publicidad al máximo de los procesos de toma de decisiones relativas a la adjudicación de actuaciones urbanizadoras.

Asimismo, y respecto de los aspectos procedimentales, las administraciones actuantes tienen que hacer necesariamente un esfuerzo, al día de hoy poco satisfactorio, para garantizar que la participación ciudadana en el proceso urbanizador sea real, por lo que desde esta Institución debe instarse a los ayuntamientos a que ofrezcan la máxima información a los propietarios afectados por estas actuaciones, y garanticen que estos procesos de información pública sean efectivos. Esta mayor transparencia y participación sin duda contribuirá a mejorar la aplicación práctica del modelo y su adecuación a las demandas sociales.

Las comunidades autónomas cuyas leyes son más recientes han ido introduciendo además de los sistemas tradicionales de actuación (compensación, cooperación y expropiación) estos nuevos sistemas de ejecución urbanística: en unos casos a través del mayoritariamente denominado «concesión de obra urbanizadora», por el que la administración encomienda la obra de urbanización y la reparcelación a un particular no propietario; es decir, a un agente urbanizador, quien



Trabajos de limpieza de la contaminación sufrida por el vertido del petrolero "Prestige". Foto página web del Ministerio de Medio Ambiente.



Una de las estaciones que miden la contaminación ambiental y sonora en Madrid.

será retribuido por sus servicios por los propietarios del suelo, habitualmente en terrenos edificables; en otros casos, incorporando esta figura como una «anomalía» dentro de los sistemas clásicos establecidos en las propias leyes urbanísticas, que opera en los supuestos en que los sistemas de ejecución privada se muestren ineficaces.

Es pronto para realizar una valoración acerca de las quejas disconformes con estas técnicas de ejecución del planeamiento, por lo que parece oportuno esperar un tiempo prudencial a que el grado de implantación de estas leyes permita realizar una valoración general sobre la eficacia y grado de aceptación de estos sistemas.

En otro orden de cosas, se viene advirtiendo, también en materia de ejecución urbanística, un gradual incremento en el número de quejas que se reciben anualmente de adquirentes de parcelas en urbanizaciones construidas hace tiempo, en unos casos sobre terrenos cuyo desarrollo urbanístico se efectuó sin ordenación ni cobertura legal alguna, esto es, en suelo no urbanizable, y en otros, los más frecuentes, sobre ámbitos urbanísticos que teniendo aprobada la correspondiente figura de planeamiento —generalmente un Plan Parcial—, sin embargo, no se ejecutaron conforme a sus determinaciones, o bien, éstas sólo se ejecutaron parcialmente. En todos los casos los más perjudicados resultan ser los adquirentes de dichas parcelas y de las viviendas irregularmente construidas, dado que carecen, la mayoría de ellas, de un adecuado suministro de los servicios básicos —incluidos aquellos que prevé como obligatorios la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, y cuya prestación debe garantizarse en todo caso por los municipios—, lo que, sin duda, les coloca en una posición de desigualdad con el resto de sus vecinos que sí disfrutaban de esa prestación en condiciones normales. Se ad-

vierte en estos casos una cierta pasividad en algunas administraciones, a la hora de adoptar medidas de control para que se realicen las obras de infraestructura necesarias a las que viene obligado el promotor. Sin embargo, un recorrido por estas quejas permite comprobar que tampoco ha sido muy grande el interés mostrado por la mayoría de los responsables municipales para acabar con esta problemática tan antigua.

Medio Ambiente

Por lo que al Medio Ambiente se refiere, las principales deficiencias halladas en la actividad de la administración ambiental siguen localizadas en las funciones técnicas y materiales. Las quejas no suelen tener trasfondo jurídico, sino primordialmente la persistencia de hechos físicos, que la administración no impide ni corrige mientras las normas legales y reglamentarias aplicables no se discuten. Las principales dificultades residen en la prevención material, en la restitución efectiva de los daños y en la comprobación de los hechos; en suma en una actividad técnica, no en la determinación de los fundamentos jurídicos aplicables a los resultados obtenidos.

Sin duda la catástrofe del buque «Prestige» frente a las costas gallegas ha centrado la mayor preocupación de la opinión pública en materia ambiental con reflejo inevitable en las quejas recibidas. Más de sesenta quejas solicitaban principalmente que las administraciones estatal y autonómica actuaran urgentemente a la altura de las circunstancias y resolvieran las necesidades más inmediatas; gestionaran la catástrofe con transparencia e informaran de modo objetivo. También exigían responsabilidades políticas, penales y patrimoniales a los titulares de los órganos de gobierno de las administraciones.

La gravedad de los hechos aconsejó solicitar un informe general a la Vicepresidencia Primera del Gobierno y Ministerio de la Presidencia, órgano coordinador de la actuación administrativa estatal, y a la Presidencia de la Xunta de Galicia, que aportaron una documentación con importantes carencias. No obstante, pudo concluirse que la catástrofe del «Prestige» no fue debidamente valorada por las administraciones en los aspectos de organización (falta de claridad en la determinación del mando y de

coordinación), prevención (planes desactualizados), corrección (activación de remedios sin evaluación suficiente y con improvisación) e información (falta de sistemática). El Defensor del Pueblo recomendó, en consecuencia, la apertura de una investigación administrativa interna que dilucidara las causas que habían concurrido en la situación descrita y la adopción de medidas tendentes a evitar la producción de una catástrofe similar. Aunque no hubo aceptación expresa de las recomendaciones, los órganos concernidos han informado de las medidas que iban adoptando

Contaminación sonora

En otro orden de consideraciones, son de reseñar importantes iniciativas ciudadanas en reacción ante un estado de contaminación por ruido que las autoridades no logran atajar. Un tratamiento especial por el Defensor del Pueblo ha tenido lugar sobre el ruido originado en infraestructuras (ferrocarriles, carreteras y aeropuertos). Esta Institución entiende que las obligaciones sobre prevención del ruido, generalmente incumplidas, son muy anteriores a la reciente Ley del Ruido.

El fundamento de las quejas está en los derechos constitucionales a una vivienda digna en un ambiente adecuado, mientras la administración se basa para no aceptarlas en argumentos que no han parecido suficientes. En particular, la administración aeroportuaria y de carreteras no han prestado suficiente atención a la normativa ambiental, incluso han llegado a considerarla como polo opuesto al desarrollo económico, por lo cual se le han dirigido varias recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales, principalmente para que los aeropuertos civiles y militares adopten planes de acción, preventivos, reductores y reparadores de los efectos adversos del ruido generado.

La carga de reparar el exceso de contaminación acústica no es de quienes la padecen, sino que sigue siendo responsabilidad de quien la genera, el promotor de la infraestructura. La adopción de medidas de previsión, reducción de la contaminación acústica y cobertura de daños y perjuicios es obligatoria para la Administración pública, por mandatos constitucionales y legales, aun cuando quienes sufren el daño se instalen legalmente o disfruten de una vivienda posterior a la existencia del foco de ruido.

Aumenta la contaminación atmosférica

La preocupación que suscita el cambio climático entre los ciudadanos ha motivado que el Defensor del Pueblo se interesara por el aumento de las emisiones de gases de



Las emisiones de gases en España aumentaron un 33,7% entre 1990 y 2000. Foto página web de "Los Verdes" de Huelva.

efecto invernadero en nuestro país. De hecho, las emisiones de gases invernadero entre 1990 y 2000 aumentaron un 33,7%, cifra que se sitúa muy por encima del aumento asumido por España para el período 2008-2012, el cual no debe superar 15% de las emisiones producidas en el año 1992 y (Anexo II de la Decisión del Consejo 2002/358/CE, relativos al cumplimiento conjunto de los compromisos contraídos con arreglo al Protocolo de Kioto).

Ahora bien, dado que el Protocolo de Kioto no ha entrado en vigor, no tiene todavía plena eficacia jurídica, ni las obligaciones que se derivan de su articulado vinculan a las partes contratantes. De ahí que la única obligación que atañe a los Estados y Organizaciones que han manifestado su compromiso en obligarse, ratificando el Protocolo (caso de España, el de la Comunidad Europea y el del resto de sus Estados miembro) sea la de abstenerse de realizar actos que puedan frustrar el objeto y fin del Tratado. Tampoco es posible incumplir una Decisión comunitaria que, aun estando en vigor, establece una serie de compromisos en el marco de otro instrumento jurídico, el Protocolo de Kioto, por lo que no producirá efectos hasta que ese otro instrumento entre en vigor.

El compromiso de Kioto

A lo anterior se añade que la exigencia de no superar un determinado porcentaje de emisiones (15% para España) se refiere al denominado primer período de compromiso, que no ha comenzado, pues va del año 2008 hasta 2012, por lo que el hecho de que en el año 2000 las emisiones hubieran superado el 33%, no supone, de momento, incumplimiento alguno. Por otra parte, la cifra de 33,7% se refiere a emisiones brutas, mientras que el compromiso del 15% se refiere a emisiones netas. Esto quiere decir que de las emisiones brutas habría que descontar no sólo las toneladas del CO₂ absorbidas por los sumideros de carbono, sino también los créditos obtenidos a través de los denominados mecanismos de flexibilidad contemplados en el Protocolo de Kioto (como el comercio de derechos de emisión de gases de efecto invernadero dentro de la Comunidad, cuyo régimen ha sido establecido recientemente por la Directiva 2003/87/CE del Parlamento y del Consejo, de 13 de octubre de 2003).

No obstante, al decidir cumplir los compromisos adoptados en el marco del Protocolo de Kioto de forma conjunta, la Comunidad Europea y los Estados miembros comparten la

responsabilidad de que efectivamente eso sea así. En consecuencia, y de conformidad con el artículo 10 del Tratado constitutivo de la Comunidad Europea, los Estados miembros, individual y colectivamente, tienen la obligación de tomar las medidas apropiadas, generales o particulares, para asegurar el cumplimiento de las obligaciones derivadas de las actuaciones de las Instituciones de la Comunidad, lo que implica adoptar medidas tendentes a asegurar el cumplimiento del compromiso cuantificado de reducción de emisiones contraído por la Comunidad en virtud del Protocolo de Kioto, facilitar la realización de tal compromiso y abstenerse de adoptar cualquier medida que ponga en peligro su consecución.

El problema reside en que el hecho de que en el año 2000 las emisiones hayan superado el 33,7% de las del año 1992 indica que el futuro cumplimiento de las obligaciones derivadas de ambos instrumentos jurídicos el día en que éstos entren en vigor puede verse frustrado. Y ello pese a que para el cómputo final de emisiones deban descontarse las toneladas de CO₂ absorbidas por los sumideros de carbono y los créditos obtenidos a través de los mecanismos de flexibilidad permitidos por el Protocolo de Kioto. Lo anterior se deduce del desfase que parece existir entre los objetivos que vincularán a España respecto a la reducción de emisiones de dióxido de carbono una vez entre en vigor el Protocolo de Kioto y el nivel actual de emisiones, así como de su tendencia al alza. Tendencia frente a la que, en los últimos años, no se ha anticipado prácticamente ninguna medida que permitiera ir asumiendo los costes de la necesaria disminución de los gases de efectos invernadero de manera paulatina ni que fuera dirigida a resolver los problemas que plantea la distribución de los mismos entre los sectores emisores.

Por ello, a juicio de esta Institución, se deben prever, adoptar y aplicar, sin más demora, todas aquellas medidas, generales o particulares, necesarias para asegurar el futuro cumplimiento de las obligaciones derivadas del citado Protocolo, incluido el compromiso cuantificado de reducción de emisiones contraído por la Comunidad Europea para el primer período, de acuerdo con el reparto y asignación de niveles de emisión estipulados en el Anexo II de la Decisión 2002/358/CE. En ese sentido, no debe olvidarse que el objetivo último de la Convención de Naciones Unidas sobre Cambio Climático es lograr la estabilización de las concentraciones de gases de efecto invernadero en la atmósfera a un nivel que impida interferencias peligrosas en el sistema climático en un plazo razonable que permita que los ecosistemas se adapten naturalmente al cambio climático y asegure que la producción de alimentos no se vea amenazada y que el desarrollo económico prosiga de manera sostenible.

Demoras e insuficiencias en la asistencia sanitaria

La accesibilidad a los servicios, la participación de los usuarios y profesionales y el progresivo deslizamiento de las demandas de los ciudadanos desde los aspectos cuantitativos hacia los cualitativos, es decir, hacia la calidad y la excelencia, son tres aspectos nucleares que subyacen en las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo en materia de sanidad.

En primer lugar, destacan las quejas sobre la necesidad de profundizar en la estrategia de la ordenación normativa de las prestaciones y de potenciar los mecanismos de coordinación, especialmente el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud. Estas quejas encuentran su justificación en la constatación de desequilibrios territoriales y de diferencias, cada vez mayores, en las carteras de los Servicios de Salud. En este contexto, una mención singular merece el elevado número de quejas sobre la aplicación de técnicas de reproducción asistida, cuya tramitación ha puesto de relieve, una vez más, que en muchas ocasiones el sistema público sanitario no proporciona a los ciudadanos una prestación sanitaria directa y financiada con cargos a fondos estatales adscritos a la sanidad.

Otro importante número de quejas se centra en la organización y funcionamiento de los centros sanitarios. La falta de correspondencia, en algunos casos, entre la dotación de profesionales de los equipos de atención primaria y la demanda asistencial; la práctica inexistencia de unidades específicas de atención al daño cerebral en el ámbito del Sistema Nacional de Salud; la calidad de los procesos y resultados asistenciales; la organización y funcionamiento de los servicios de

urgencia hospitalaria, y la existencia de amplias demoras en la prestación de la asistencia sanitaria son algunos de los aspectos resaltados en estas quejas.

El anormal funcionamiento del transporte sanitario en la Comunidad de Madrid ha devenido en un grave problema, no sólo por el elevado número de quejas, sino fundamentalmente por las conclusiones obtenidas en las investigaciones practicadas, en las que se ha constatado el anormal funcionamiento del servicio en algunos casos, destacando, por su extraordinaria gravedad, las demoras en atenciones de carácter urgente. Si bien, el Instituto Madrileño de la Salud ha informado, en diferentes ocasiones, acerca de la adopción de medidas para mejorar el servicio, lo cierto es que se siguen formulando quejas ante el Defensor del Pueblo sobre esta materia, de las que se desprende que persisten graves carencias en esta importante modalidad de atención.

Errores clínicos

La existencia de presuntos **errores clínicos** y la necesidad de investigar las circunstancias concurrentes en la atención prestada están presentes en un buen número de

quejas en relación con la práctica profesional. Si bien en los sistemas de salud de los países de nuestro entorno se observa una creciente preocupación por los posibles errores en la práctica profesional y, en consonancia con ello, se han adoptado iniciativas de diferente naturaleza para su control, en nuestro país no parece existir todavía una cultura suficiente acerca del reconocimiento del error, en la medida en que la complejidad de los procesos se sigue utilizando como excusa para no investigar posibles disfunciones en la práctica profesional.

La prestación farmacéutica y control de medicamentos; la dispensación sin receta de medicamentos sometidos a prescripción; la relación directa entre el consumo de aspirina infantil y la aparición del denominado *síndrome de Reye*, asunto sobre el que el Ministerio de Sanidad y Consumo informó acerca de la implantación de recomendaciones para la prescripción y dispensación de especialidades que contengan ácido acetilsalicílico; la exclusión de la financiación pública de absorbentes de incontinencia de orina para la población infantil, con fundamento en razones estrictamente económicas, que no asistenciales; la exclusión de la financiación pública de protectores solares, imprescindibles para las personas albinas y otros colectivos para mantener un adecuado nivel de salud, y la comercialización de productos adelgazantes con pretendida finalidad sanitaria suman otro significativo número de quejas en el ámbito de la salud.

Salud mental

Al igual que en años anteriores, los ciudadanos que se dirigen al Defensor del Pueblo reclaman que uno de los principales problemas del Sistema Nacional de Salud es el relativo a la dotación de recursos en materia de salud mental. La notoria insuficiencia de estructuras y dispositivos de base y orientación comunitaria y, como consecuencia de ello, la extremada dificultad para el diseño y puesta en marcha de programas de rehabilitación, así como la precaria situación de los familiares de los enfermos mentales, que deben asumir gran parte de la carga asistencial que éstos precisan, son los aspectos nucleares de las quejas sobre esta modalidad de asistencia.



El anormal funcionamiento del transporte sanitario en Madrid, sobre todo en las demoras de

Finalmente, no faltan quejas sobre **enfermedades raras o poco frecuentes**, que afectan aproximadamente a dos millones de personas en España y que han adquirido en los últimos años un especial protagonismo, que ha tenido su reflejo en las demandas de los ciudadanos que se han dirigido a esta Institución en relación con patologías tales como acondroplasia, displasias óseas, epidermolisis bullosa, fibrosis quística, síndrome de Sjöger, síndrome de Zellweger, enfermedad de Pompe y narcolepsia, entre otras. El denominador común de estas quejas se centra en los graves problemas que presentan las personas afectadas por enfermedades poco frecuentes, como consecuencia de acusadas dificultades en su diagnóstico y tratamiento, en gran medida por la inexistencia de centros específicos de referencia. Por ello, es preciso mejorar el conocimiento en este campo, a través de la investigación básica y clínica, así como promover una política adecuada, tendente a la obtención de fármacos eficaces para estas enfermedades.

Acción social

Menores

Las funciones que el Código Civil atribuye a las entidades que tienen encomendada la protección de los menores en situación de desamparo son muy amplias. No sólo han de adoptar medidas materiales de protección dirigidas a la guarda del menor, sino que tienen también atribuida la tutela del mismo con suspensión de la patria potestad o de la tutela ordinaria. Ello implica asumir la representación legal del menor y de sus posibles intereses de carácter patrimonial. En este último aspecto, la entidad pública tutora y administradora de los posibles bienes y derechos de los menores en situación de desamparo debe velar también por sus intereses económicos, gestionando las prestaciones a las que pudieran tener legítimo derecho.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo estimó necesario formular una recomendación a la Gerencia de Servicios Sociales de la Junta de Castilla y León, al objeto de que, en interés de los menores tutelados por dicha entidad, procediese a solicitar en su nombre la asignación por hijo a cargo prevista en los artículos 180 y siguientes del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social. Esta recomendación fue aceptada, comunicando a esta Institución la Administración mencionada que las instrucciones facilitadas a los órganos competentes de las gerencias territoriales de servicios sociales coincidían con el contenido de la misma. Además, se procedía a dictar una serie de

instrucciones adicionales recordatorias relativas a este asunto.

Los problemas relacionados con las **adopciones de niños procedentes de otros países** siguen siendo objeto de gran interés. Se han tramitado numerosas quejas que hacen referencia a problemas específicos derivados de las modificaciones normativas realizadas en los países de origen, que han afectado a un considerable número de ciudadanos españoles, como por ejemplo los cambios en Rumania o el conflicto de carácter interno generado en el estado indio de Andra Pradesh, en los que únicamente cabe recabar el apoyo e información de nuestras representaciones diplomáticas, o la flexibilización de nuestras disposiciones para permitir la iniciación de otro proceso en un país diferente.

En el presente año, se activó la alarma a raíz de la noticia de la epidemia del síndrome agudo respiratorio severo que llevó a las autoridades chinas a suspender el envío de asignaciones de menores y a posponer el viaje de aquellas familias que ya habían recibido asignación, no remitiendo a España el documento de invitación oficial para viajar a China a realizar la adopción.

Sin embargo, una vez que la Organización Mundial de la Salud anunció el levantamiento de la recomendación de no viajar a China por la evolución favorable del citado síndrome, las autoridades del centro de adopciones de aquel país reanudaron los trámites habituales para los viajes a China de los adoptantes que estaban en espera.

En algunos supuestos, además de haber problemas en el país de origen de los niños,

se ha podido constatar que la actuación de la Administración española debería haber sido más eficaz.

En un informe remitido por la Consejería de Asuntos Sociales de la Junta de Andalucía, se reseñaba el fuerte incremento que ha sufrido la demanda de adopción internacional en un periodo corto de tiempo —de 42 expedientes tramitados en el año 1994, a tramitar 242 en 1998 y 650 en el año 2000—. Por ello, la Administración andaluza, con la infraestructura y recursos dimensionados de acuerdo con las necesidades del sistema de protección de los menores, exponía sus dificultades para ofrecer una respuesta ágil a la nueva demanda, hasta tanto no se articulasen nuevos sistemas de provisión de personal y una normativa que permita una mayor celeridad sin pérdida de garantías.

Personas con discapacidad

El 2003 ha sido declarado **«año europeo de las personas con discapacidad»**. Esto ha supuesto una mayor atención por parte de los poderes públicos y un mejor conocimiento de la sociedad en general de los problemas que afectan a estas personas en su vida cotidiana. Reflejo de lo primero sería la aprobación de distintas disposiciones legales que, desde distintas perspectivas, vienen a dar cumplimiento a la exigencia del artículo 9.2 de la Constitución que impone a los poderes públicos promover las condiciones para que la libertad y la igualdad de las personas sean reales y efectivas.



La tele-asistencia a personas mayores que viven solas son servicios que se han instalado en varias Comunidades Autónomas. En la foto, avisador de emergencias. Foto EFE.

Entre las disposiciones específicas aprobadas, cabe citar la Ley 41/2003, de 18 de noviembre, de Protección Patrimonial de las Personas con Discapacidad; la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, y la Ley 53/2003, de 10 de diciembre, sobre el empleo público de discapacitados.

De este conjunto de disposiciones, cabe destacar la Ley 51/2003, cuyo artículo 1º ha introducido una importante modificación respecto de la homologación de incapacidad y minusvalía, cuestión sobre la que se han planteado frecuentes quejas ante el Defensor del Pueblo. Asimismo, se han formulado algunas quejas relacionadas con la tardanza en los reconocimientos o en la elaboración de las resoluciones. En este sentido, nuestra Institución ha llevado a cabo actuaciones ante la Junta de Castilla y León, a consecuencia de las cuales se han reforzado los equipos de valoración de las cuatro provincias más deficitarias, al objeto de disminuir las listas de espera para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía, y al mismo tiempo se ha priorizado la atención a los menores, de manera que, a través de los programas de atención temprana, puedan prevenirse o disminuir las secuelas de posibles minusvalías en niños de cero a seis años.

El Defensor del Pueblo, como en años anteriores, ha realizado intervenciones dirigidas a agilizar el cumplimiento de las disposiciones ya vigentes sobre accesibilidad a oficinas y edificios públicos. En torno a este asunto, la Dirección General de Tráfico informaba sobre los problemas estructurales

existentes en la Jefatura Provincial de Tráfico de Valencia para el acceso de las personas con minusvalía a la primera planta, lo que ha motivado la asignación de un puesto de trabajo específico en un mostrador situado en la planta baja para atender cualquier trámite que se solicite por personas con minusvalías físicas.

Patrimonio Nacional informaba asimismo de las medidas adoptadas en el Museo del Monasterio de El Escorial para facilitar el acceso a personas con movilidad reducida, entre las que destacaba la instalación de rampas desmontables, la realización de dos rodadas labradas sobre la piedra del umbral de la puerta de acceso al museo y los itinerarios alternativos para evitar ciertos desniveles de difícil superación. Señalaba igualmente que en la actualidad se encuentra en estudio la posibilidad de ampliar estas medidas a otras zonas del museo con plataformas monta-escaleras.

La necesidad de acceder a un recurso residencial donde el discapacitado pueda recibir la atención, estimulación y cuidados adecuados a su minusvalía, sigue siendo un asunto que se plantea con frecuencia. A este respecto, se ha subrayado la necesidad de acentuar la colaboración entre las distintas administraciones para facilitar respuestas favorables a unas demandas sin duda acuciantes. Así, el convenio de colaboración suscrito entre el Ayuntamiento de Viveiro (Lugo) y la Consejería de Asuntos Sociales, Empleo y Relaciones Laborales, para el mantenimiento de plazas en un centro ocupacional y su ampliación a través de la creación de una unidad asistencial, para atender a personas con

atraso mental grave, permitirá dar respuesta adecuada a varios afectados que debían permanecer en sus domicilios, al no poder incorporarse plenamente a las tareas ocupacionales.

Tercera edad

En relación con la problemática que afecta a las personas mayores, cabe señalar la respuesta favorable que supone, para la mejor cobertura social de quienes atienden a los ancianos, minusválidos o enfermos, la nueva redacción dada al artículo 180 del texto refundido de la Ley General de la Seguridad Social, por la Ley 52/2003, de 10 de diciembre, de Disposiciones Específicas de la Seguridad Social, que extiende la consideración de periodo cotizado al primer año de excedencia por cuidado de familiares.

Por otra parte, en relación con las **personas que viven solas**, sobre todo en las grandes ciudades, se ha seguido la investigación iniciada el pasado año, para constatar la implantación del programa de teleasistencia de compañía, alerta, intervención y seguimiento de mayores en Madrid, con especial previsión del aumento de riesgo que para estas personas podría suponer el periodo estival. En la información remitida, se subraya la incorporación de un mayor número de trabajadores que realizarán llamadas para la captación de usuarios mayores de 80 años que viven solos. Los recursos destinados permiten la realización de mil llamadas diarias.

Durante los seis primeros meses de puesta en práctica de este programa, se realizó el censo de mayores de sesenta y cinco años, disponiéndose de datos contrastados correspondientes a un total de 43.000 personas mayores de ochenta años, de las 50.210 domiciliadas en esta Comunidad. Además se ha procedido a la contratación y formación de trabajadores específicos para la puesta en marcha del programa y se han convocado ayudas dirigidas a entidades y asociaciones de voluntariado, con el fin de potenciar la efectividad del mismo.

Las demandas de plazas en **residencias públicas de la tercera edad** siguen siendo las quejas más reiteradas al Defensor del Pueblo por las personas mayores y sus familiares. En este ámbito, aun cuando el incremento de plazas, tanto de titularidad pública como a través de conciertos, es considerable, la realidad es que siguen quedando desatendidas situaciones muy acuciantes.

En relación con dicho asunto, esta Institución no puede iniciar actuación alguna para que a los afectados les sea adjudicada plaza en un centro determinado, ya que al producirse los ingresos por el orden de puntuación obtenido mediante la aplicación del



La gestión de las urgencias en los centros sanitarios públicos, centra un importante número de quejas.

baremo correspondiente, cualquier intervención en dicho sentido podría ir en contra del mejor derecho de otra persona. Sin embargo, cuando se plantean situaciones de retrasos en la contestación, o bien cuando los interesados alegan que no han sido debidamente valoradas sus solicitudes, se realizan actuaciones informativas que permiten al Defensor del Pueblo tener un conocimiento más preciso de las respuestas que las administraciones públicas dan a los ciudadanos, a fin de dotar al proceso de la máxima transparencia.

La limitación referida lleva a la inadmisión a trámite de un considerable número de quejas, en las que los ciudadanos exponen las dificultades existentes para atender adecuadamente a las personas mayores. En ellas, se sigue planteando la escasez de recursos residenciales, lo que implica la necesidad de contar con una mayor puntuación para acceder a las plazas solicitadas. También son frecuentes las solicitudes de traslado a residencias de distinta comunidad autónoma, asunto que ha quedado expuesto en informes anteriores y que no ha recibido aún respuesta favorable por parte de las administraciones implicadas.

Seguridad Social

Como en años anteriores, en materia de Seguridad Social hay que resaltar el gran número de quejas recibidas, en las que los ciudadanos muestran su disconformidad con los procedimientos recaudatorios, seguidos por la Tesorería General de la Seguridad Social, especialmente en vía ejecutiva, y referidos básicamente al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos o, en menor medida, a otros regímenes, por descubiertos en la cotización a los mismos. Asimismo, se han tramitado también varias quejas referidas a otros procedimientos incoados como consecuencia del reintegro de prestaciones indebidamente percibidas.

En relación con dichas quejas se han realizado las pertinentes actuaciones ante el citado Servicio Común, adoptándose en algunos casos las medidas necesarias para subsanar los defectos procedimentales que se hubieran podido producir.

Igualmente, se ha actuado ante la citada Tesorería General, en relación con los defectos observados en la emisión de los informes de vida laboral, en aquellos casos en los que los interesados denunciaban que los periodos en alta en la Seguridad Social reflejados en dichos informes no coincidían con los trabajos realizados por los reclamantes. También se han realizado investigaciones en torno a la cuestión suscitada en alguna queja sobre las deficiencias encontradas en la aplicación del Sistema RED (Remisión Electrónica de Datos).

Ante la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, se han realizado actuaciones en relación con la aplicación de los reglamentos de la Unión Europea de la Seguridad Social, con el fin de reconocer el derecho a la asistencia sanitaria a una ciudadana de nacionalidad de país extracomunitario, casada con español y trabajador por cuenta ajena en nuestro país. Ante la postura contraria por parte de la Administración a expedir el correspondiente formulario, para disfrutar de la citada prestación en los desplazamientos a países miembros de la Unión Europea, el Defensor del Pueblo se dirigió a la citada Secretaría de Estado, solicitando de ese departamento la elaboración de una norma que viniese a incorporar a nuestro derecho interno la normativa europea sobre esta materia. Como consecuencia de las investigaciones practicadas, el organismo mencionado procedió a la publicación del Reglamento 859/2003, de 14 de mayo, sobre aplicación de la normativa comunitaria en esta materia a nacionales de terceros países. Sin embargo, no ha ocurrido lo mismo con la posibilidad de acceso al Sistema Público de Salud de ciudadanos españoles con pensión de Seguridad Social extranjera, al no cumplir los requisitos exigidos para ello, especialmente, el relativo a las rentas percibidas.

Sobre prestaciones de **incapacidad temporal** también se han tramitado quejas ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social, así como también otras reclamaciones en las que los ciudadanos mostraban su disconformidad con los trámites y resoluciones adoptados por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, realizándose las correspondientes actuaciones ante la Dirección General de Ordenación Económica de la Seguridad Social.

Pensiones

En materia de **pensiones**, un número importante de quejas se refiere a pensionistas

de jubilación que accedieron a su pensión a partir de los 60 años de edad. En ellas, los ciudadanos muestran su disconformidad con los coeficientes reductores aplicados para la determinación de la cuantía de dichas pensiones, teniendo en cuenta que, en muchos casos se acreditan cotizaciones superiores a 35 años. Sobre este punto y desde el inicio de las actuaciones de la Institución, se han venido efectuando múltiples actuaciones ante la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, al objeto de dar solución al problema planteado.

Con motivo de un informe elaborado sobre las **pensiones de viudedad** en el ámbito de la Seguridad Social, del que se ha dado el oportuno traslado al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, a la Comisión del Pacto de Toledo y a otras personas interesadas, se ha propuesto que se estudie la supresión de la incompatibilidad existente entre la percepción de las pensiones del Seguro Obligatorio de Vejez e Invalidez y la condición de pensionista de viudedad de cualquier Régimen de la Seguridad Social.

En relación con las pensiones de viudedad se han efectuado también otras propuestas relativas a la supresión del requisito de hallarse de alta el trabajador, o en situación asimilada a ella, en el momento de su fallecimiento, para poder alcanzar derecho a la citada prestación. Igualmente, se ha propuesto el establecimiento de un subsidio temporal de viudedad por hijos a cargo o carencias de recursos, siempre que no se pueda acceder a pensión; la protección de las denominadas «uniones de hecho»; la supresión del requisito, exigido en algunos regímenes especiales, de hallarse al corriente en el pago de las cuotas para causar derecho a las prestaciones de muerte y supervivencia y, finalmente, el incremento de las pensiones de viudedad de titulares menores de 60 años, con el fin de que se equipare la cuantía de esas pensiones al mismo importe mínimo de quienes superan dicha edad.



Asambleas de asociaciones de viudas solicitan al Defensor del Pueblo que se interese por el incremento de sus bajas pensiones. Foto EFE.

Insuficiencias de los Centros de Internamiento y retrasos en la regularización de Inmigrantes

Durante el año 2003 se han visitado las comisarías y dependencias policiales de los puertos de Valencia, Algeciras y Tarifa, y se ha realizado también una investigación en relación con el funcionamiento de la frontera terrestre de Ceuta. Asimismo, ha continuado la labor de supervisión de la actuación de las autoridades policiales españolas encargadas del control de entrada de extranjeros por puestos fronterizos aeroportuarios, habiéndose realizado visitas a aquellos con mayor número de vuelos no comunitarios, con el fin de conocer con detenimiento sus pautas de funcionamiento y el estado de las dependencias.

En lo que se refiere a los **Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes**, durante la visita realizada a Ceuta se pudo constatar que debido a la afluencia masiva de extranjeros en esta ciudad, el centro, cuyas instalaciones son muy adecuadas, no resulta suficiente para dar cobertura a las necesidades estructurales que en ningún caso pueden considerarse coyunturales tal y como ha venido manteniendo la Administración. A criterio del Defensor del Pueblo, la solución al problema no pasa necesariamente por el aumento de las plazas del centro, sino que ha de llevarse a cabo un plan integral en el que se contemplen los recursos alternativos con los que se pudiera contar para los casos de llegada masiva de inmigrantes.

Las investigaciones realizadas respecto a la situación de los **menores extranjeros** que no se encuentran acompañados en el territorio nacional, han girado en torno a tres aspectos: reiterar la necesidad de individualizar las circunstancias de cada menor con el fin de decidir la procedencia o improcedencia de su reagrupación familiar; insistir en la obligación de cumplir la normativa en materia de extranjería que, en esencia, supone el otorgamiento de permisos de residencia a aquellos menores que permanezcan tutelados por la Administración transcurridos nueve meses desde su puesta a disposición de la entidad de protección; y supervisar el trato y los recursos de los Centros para atender a los menores tutelados. Las investigaciones fundamentales se han llevado a cabo con las Comunidades Autónomas de Madrid, Andalucía y Canarias, así como con las Ciudades Autónomas de Melilla y Ceuta.

En cuanto a las instalaciones y trato que reciben los menores en los Centros, se ha vuelto a constatar que algunos de ellos no reúnen los requisitos necesarios para prestar una atención adecuada. También se ha evidenciado la falta de idoneidad del perfil del personal que presta sus servicios en determinados centros. Ello ha contribuido a que se hayan producido situaciones de carácter grave en algunos centros, sin que pueda resultar comprensible que tal gravedad se haya alcanzado, dada la obligación

de supervisión que compete a la Administración. Así lo hemos manifestado, en concreto, a la administración autonómica canaria respecto del desaparecido centro «La Montañeta».

La Instrucción 3/2003, de la Fiscalía General del Estado, sobre **retorno de menores extranjeros** en los que no concurra la situación de desamparo ha sido objeto de especial atención por parte del Defensor del Pueblo.

La Instrucción planteaba diversas cuestiones y tenía como objetivo principal procurar la inhibición de la Fiscalía cuando se interceptasen menores extranjeros no acompañados con una edad igual o superior a los dieciséis años, al considerar que estos menores estarían emancipados.

A juicio de esta Institución, desde el punto de vista jurídico la Instrucción es inaceptable. En primer lugar, porque la emancipación se rige por la ley personal, es decir, por la de la nacionalidad del menor y no por la ley española. Por otro lado en el caso de los menores extranjeros no acompañados que llegan a nuestro país, la Instrucción toma el hecho de la entrada irregular en España como una presunción tácita de autorización paterna. Sin embargo, en derecho español la emancipación precisa de la conformidad de los padres, debe prestarse de manera indubitada. Aún en los casos en los que algunos padres pudieran alentar a sus hijos a abandonar sus países y venir a España, no parece que esa conducta, que pone en evidente riesgo al menor (por ejemplo por el cruce del Estrecho en pateras), aconseje como medida inmediata el retorno del interesado a su país de origen. Al propio tiempo, la Instrucción conduce a tratar de modo distinto a los menores en función de su nacionalidad, ya que unas actuaciones semejantes realizadas por padres españoles llevarían a la inmediata adopción de medidas de protección.

El Defensor del Pueblo solicitó al Fiscal General del Estado la retirada de la Instrucción. La respuesta de la Fiscalía señalaba que la Instrucción no nacía como un instrumento cerrado y definitivo, aunque por el momento no ha sido retirada. Con ocasión de la publicación del informe, la Institución reite-

ró su convicción sobre la conveniencia de dejar sin efecto dicha Instrucción.

Centros de Internamiento de Inmigrantes Extranjeros

La Institución ha proseguido con regularidad sus actividades de supervisión ordinaria sobre los centros de internamiento de extranjeros de todo el territorio nacional. En el año 2003 se han visitado los centros de Algeciras, Barcelona, Málaga, Murcia y Valencia; el primero de ellos de nueva creación.

Durante las visitas se ha observado que en la generalidad de los centros, los funcionarios que prestan en ellos sus servicios no suelen portar la placa policial, lo que dificulta las posibilidades de identificación por parte de los internos, letrados y visitantes. El Defensor del Pueblo considera que debe modificarse esta práctica, valorándose la posibilidad de elaborar las tarjetas de identificación con un material no metálico, si el problema para llevarlas está relacionado con motivos de seguridad, tal y como se ha indicado.

Otras de las cuestiones generales observadas tienen relación con las comunicaciones telefónicas. Todos los centros de internamiento disponen de teléfonos públicos desde los que se puede realizar libremente llamadas, pero no recibirlas. Asimismo, en todos los centros es habitual retirar los teléfonos móviles a los internos por motivos de seguridad.

Sin embargo, la Administración debe facilitar las comunicaciones telefónicas, realizando las modificaciones técnicas necesarias para que los teléfonos públicos permitan la recepción de llamadas y permitiendo el uso de los teléfonos móviles de los internos.

Ha de señalarse igualmente la importancia de que se permita en los centros de internamiento el acceso de los letrados sin limitación horaria, como modo de facilitar una debida asistencia, así como la flexibilización de los criterios de acceso a los módulos de convivencia familiar en los centros que disponen de los mismos.

En algunos centros no está cubierto durante todo el año el servicio médico, pese a tratarse de una función obligatoria y esen-

cial para el correcto funcionamiento de los centros (Málaga y Murcia). Esta misma carencia se aprecia en cuanto a la asistencia social en los centros de Algeciras, Barcelona y Valencia. En los restantes centros esta labor la realizan organizaciones no gubernamentales.

Durante las visitas se ha prestado una especial atención a las medidas contra incendios y planes de seguridad. En este ámbito se han realizado esfuerzos de dotación de algunos elementos (mantas y colchones ignífugos, pulsadores para casos de incendios, detectores de humos); si bien debe señalarse la carencia general de apertura centralizada de las puertas de los dormitorios para casos de emergencia y de puertas cortafuegos.

Descendiendo al examen individualizado de los centros, ha de indicarse que el centro de Algeciras, creado este año, se ha instalado en el edificio de la antigua prisión de la ciudad. La idoneidad del centro está en parte lastrada por la propia estructura carcelaria de las instalaciones, ya que se han mantenido todas las medidas de seguridad pasivas como rastrillos y rejas.

El centro de Barcelona debe flexibilizar su régimen de vida, permitiendo que la permanencia en los dormitorios no sea obligatoria durante la hora de la siesta y que los internos puedan estar en la sala de ocio, como ocurre en otros centros.

El centro de Málaga, reformado en fechas recientes, dispone de una dependencia en la zona de hombres que es utilizada como sala de día y comedor. Este doble uso hace que las condiciones higiénicas no resulten adecuadas, debiendo buscarse alternativas. También sería conveniente dotar los dormitorios de mobiliario adecuado y suficiente calefacción.

Con relación al centro de Murcia resulta imprescindible señalar la insalubridad de los dormitorios por la falta de ventilación, así como la necesidad de permitir la apertura de las ventanas. Asimismo, debe reseñarse que la sala de visitas cuenta con unas mamparas que impiden el contacto directo entre los internos y sus familiares y letrados, sin que hasta el momento se haya atendido la recomendación de esta Institución sobre su eliminación, tal y como se había anunciado.

En el centro de Valencia hay que destacar la obligación impuesta de que los internos coman en los dormitorios, como consecuencia de determinados desórdenes ocurridos en el comedor. Esta práctica no está justificada como criterio general.

Procedimientos de expulsión

En el curso del año 2003 se ha constatado que la Administración ha tramitado expedientes de expulsión por estancia irregular

contra extranjeros a los que había denegado la documentación dentro del procedimiento de arraigo tramitado al amparo de lo dispuesto en el artículo 31.4 de la Ley de Extranjería, sin tomar en consideración que todavía no había resuelto los recursos de reposición presentados contra dichas resoluciones denegatorias. Esta Institución está disconforme con dicho criterio y ha recomendado su modificación, en atención a los graves perjuicios que la expulsión en estos casos conlleva y las disfunciones detectadas durante el desarrollo de este procedimiento. Esta recomendación no ha sido aceptada hasta el momento.

También se ha insistido en distintos supuestos en la necesidad de atender a criterios de proporcionalidad en la adopción de la medida de expulsión, así como en la accesoria prohibición de entrada en territorio Schengen, atendiendo a las particulares circunstancias concurrentes en cada caso.

Asimismo, se han realizado diversas actuaciones puntuales solicitando de la autoridad gubernativa el aplazamiento de la expulsión, a fin de posibilitar la efectividad de una eventual suspensión judicial de la orden de expulsión administrativa acordada. Estas solicitudes son atendidas con carácter general por la autoridad gubernativa.

De otro lado, es necesario destacar la resistencia de la Delegación del Gobierno de Ceuta para reconocer la prescripción de las órdenes de expulsión no llevadas a efecto y dictadas contra personas que no han abandonado el territorio nacional.

En el año 2003 se ha generalizado la práctica de proceder a la realización de las expulsiones a través de vuelos fletados específicamente a tal fin, de modo que en un solo viaje puedan ser embarcadas alrededor de cien personas extranjeras con la necesaria custodia policial. Para ello, en el mes de agosto de 2003 se ha habilitado un edificio en un extremo del aeropuerto de Madrid-Barajas en el que se alojan las personas que van a ser objeto de esta medida.

Las instalaciones son adecuadas para la custodia de estas personas, y su utilización como sustitutivas de los calabozos del aeropuerto para proceder a la custodia de los extranjeros cuya expulsión es inminente resulta altamente satisfactoria. Diferente valoración merece, sin embargo, el ingreso en estas dependencias en virtud de auto de internamiento dictado por la autoridad judicial, situación que se ha dado en algunos supuestos.

La creación de los centros de internamiento debe venir dispuesta en todo caso por una orden ministerial conjunta de los ministerios del Interior y de Administraciones Públicas, sin que en este caso exista esta norma de creación del centro. Estas dependencias carecen de los servicios obligatorios de los



El Defensor del Pueblo manifestó su discrepancia con la aplicación de los procedimientos de expulsión de inmigrantes subsaharianos llegados irregularmente a territorio español.

que deben disponer los centros de internamiento (servicio médico permanente y asistente social). También ha de señalarse que su ubicación, alejada de las terminales del aeropuerto, dificulta el ejercicio habitual del derecho de visitas de familiares y abogados, hasta hacerlo prácticamente inviable.

Por lo anterior, esta Institución considera que los interesados únicamente podrán permanecer en esta sala por el plazo máximo de setenta y dos horas, sin que en principio sea admisible la prolongación de su detención más allá de dicho plazo.

Traslados

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado procedieron en el mes de marzo de 2003 a la detención de un número aproximado de cien extranjeros en Palos de la Frontera. Habida cuenta del alto número de detenidos, la Subdelegación del Gobierno en Huelva realizó gestiones para localizar un lugar en el que llevar a cabo los trámites de identificación de dichas personas, presumiblemente en situación irregular. Ante la inexistencia de un local de estas características en Palos de la Frontera y la falta de efectivos policiales para realizar las labores de identificación, la Comisaría General de Extranjería y Documentación determinó su traslado a Algeciras (Cádiz).

En la madrugada del día siguiente a la detención, los extranjeros llegaron a Algeciras conducidos por la Guardia Civil. Se incoaron 59 expedientes de expulsión por estancia irregular y participación en concentración no autorizada, y de éstos se solicitaron 46 internamientos, quedando en libertad otros 13 extranjeros por ausencia de plazas en los centros, obedeciendo dicha circunstancia a una pura cuestión aleatoria, ya que se pidió el internamiento en el orden en que figuraba la relación de detenidos en la lista manejada por las autoridades policiales.

El resto de los extranjeros fue puesto en libertad, al comprobarse que ya tenían dictadas órdenes de expulsión inejecutables. Estas personas permanecieron en las calles de Algeciras sin recursos económicos hasta que los servicios sociales del Ayuntamiento de Algeciras se hicieron cargo de ellos y les facilitaron el retorno a su punto de origen.

La Adjunta Primera se desplazó a Algeciras a fin de conocer en profundidad lo acaecido en esta atípica actuación. En el curso de la investigación se tuvo conocimiento de que estas personas no fueron instruidas de sus derechos hasta su llegada a Algeciras, transcurridas más de 24 horas desde su detención. Esta omisión impidió que los detenidos pudieran manifestar su deseo de recibir asistencia letrada en el lugar de su detención o solicitar intérpretes con los que comunicar a los agentes las circunstancias particulares para valorar la conveniencia de proseguir con las actuaciones o poner a los interesados en libertad.

Por ello, se formularon las pertinentes recomendaciones a la Dirección General de la Guardia Civil, Dirección General de la Policía y Delegación del Gobierno en Andalucía, para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, impartieran instrucciones a fin de que en el futuro se adopten las medidas necesarias para que no vuelvan a suceder hechos como los descritos.

Así, se ha recomendado a la Guardia Civil que cuando no resulte posible la entrega inmediata de los extranjeros al Cuerpo Nacional de Policía se proceda a la lectura de derechos. Asimismo, se ha recomendado la adopción de medidas estructurales en la Policía para que la identificación y tramitación de expedientes relativos a extranjeros se realicen dentro del límite territorial de la provincia en que se ha procedido a su detención, y en relación con los internamientos se ha solicitado que cuando no existan plazas suficientes en los centros de internamiento ponderen individualmente las circunstancias personales de los interesados para que la adopción de dicha medida se realice con criterios de objetividad y no por pura aleatoriedad. También se ha puesto de manifiesto la necesidad de que se realicen actuaciones de coordinación entre las distintas administraciones para evitar en lo posible situaciones de emergencia social.

Oficinas consulares

En cuanto a los servicios en el exterior, se han realizado distintas actuaciones dirigidas a trasladar al Ministerio de Asuntos Exteriores la conveniencia de incrementar el número

de oficinas consulares en territorio colombiano, dada la dimensión de aquel país y la relevante posición de Colombia como punto de origen de flujo de trabajadores.

La importancia de que el servicio consular cuente con el personal necesario y que se le dote de medios materiales, así como la necesidad de incrementar los servicios en el exterior resulta evidente tras el cambio operado por nuestro país que ha pasado a ser un destino importante para los inmigrantes. En este sentido se han apreciado demoras en las tramitaciones que se llevan a cabo en el exterior, si bien algunas de dichas demoras deben cuestionarse severamente. Así, en las reagrupaciones familiares de descendientes se ha apreciado en algunos casos que no se distingue si la demora es imputable o no a la Administración a la hora de denegar una reagrupación por mayoría de edad del descendiente.

La recepción de quejas de ciudadanos que habían visto denegada su petición de visado de corta duración para acceder a nuestro territorio a visitar a su familia motivó que se planteara a la Dirección General de Asuntos Consulares la conveniencia de que en estos casos se efectúe una mayor motivación que permita al solicitante entender la razón de la denegación.

Retrasos en las resoluciones de regularización

Los procesos de regularización habidos desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, han originado un elevadísimo volumen de expedientes en las distintas delegaciones y subdelegaciones del gobierno. El notable esfuerzo realizado para hacer frente a la resolución de los procedimientos no ha sido suficiente, persistiendo durante el año 2003 una demora generalizada en el funcionamiento de estos servicios en las provincias en las que se registra un mayor número de población extranjera.

De las investigaciones realizadas se desprende que la situación resulta especialmente alarmante en las Delegaciones del Gobierno de Madrid, Barcelona, Valencia, Comunidad Autónoma Balear, Murcia, así como de las Subdelegaciones del Gobierno de Alicante, Castellón, Málaga, Las Palmas de Gran Canaria y Tenerife.

Así, a título de ejemplo puede señalarse que en la Delegación del Gobierno de Madrid al finalizar el año 2003 restaban por resolver 7.000 recursos de reposición interpuestos dentro del llamado proceso de documentación por arraigo que se cerró en julio de 2001. Se estimaba que la normalización de esta situación requeriría un año. Los permisos de trabajo iniciales se resuel-

ven en un plazo medio de un año, y sus renovaciones tras más de seis meses, transcurrido por tanto con creces el plazo máximo que la ley establece para la resolución de estos procedimientos.

La Subdelegación del Gobierno de Barcelona continúa sin resolver más de 30.000 recursos presentados frente a denegaciones de documentación por arraigo, sin que tan siquiera haya realizado la grabación informática de los recursos presentados. La Delegación del Gobierno en Baleares necesita más de un año la resolución de los permisos de residencia laboral en régimen general.

En la Subdelegación del Gobierno de Castellón durante el proceso de arraigo se paralizó la tramitación de los permisos en régimen general, por lo que al finalizar el año 2003 todavía quedaban por resolver solicitudes de permisos de trabajo iniciales presentados en el año 2001.

El resto de las dependencias de extranjería del territorio nacional han concluido prácticamente el proceso de arraigo. No obstante, habitualmente padecen graves demoras en la tramitación del resto de solicitudes, que de ordinario requieren de al menos seis meses hasta su resolución.

Insuficiencia de medios en las oficinas de extranjería

Esta Institución no puede evaluar todavía el impacto que la última reforma de la Ley de Extranjería va a suponer en el volumen de expedientes a tramitar en cada una de las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno y especialmente las consecuencias derivadas de la obligación de comparencia personal y directa de los interesados para la realización de la mayor parte de los trámites. No obstante, a la luz de los datos conocidos, puede afirmarse que los medios actualmente existentes no resultan suficientes para acabar a corto o medio plazo con el retraso acumulado y adaptarse a la nueva situación de forma ágil.

Por ello, se dará traslado al Ministerio para las Administraciones Públicas y al Ministerio del Interior de los informes recibidos de las administraciones implicadas y de las conclusiones de las visitas realizadas, con el fin de que se adopten las medidas necesarias en cada caso para que la actuación administrativa en esta materia se adecúe al principio de eficacia que debe presidir el funcionamiento de las Administraciones Públicas, consagrado en el artículo 103 de la Constitución.

También en lo que se refiere al proceso de arraigo, esta Institución ha manifestado su discrepancia con el criterio mantenido por la Administración de denegar aquellas solicitudes de permiso de trabajo y residencia tem-

poral presentadas dentro de este proceso en las cuales la oferta de trabajo se presentara con posterioridad a la entrada en vigor del Real Decreto 864/2001, de 20 de julio, de ejecución de la Ley de Extranjería.

Según entiende esta Institución, las circunstancias que han rodeado el procedimiento de arraigo y la propia finalidad del mismo, esto es, la regularización de extranjeros incorporados al mercado de trabajo, debieron propiciar que los expedientes fueran resueltos con una mínima rigidez en cuanto a las fechas de presentación de las ofertas, siempre que éstas fueran reales y se hubieran presentado antes de la resolución del expediente.

Permisos de trabajo y residencia

Durante el año 2003, se ha constatado como práctica general la denegación de solicitudes de permisos de trabajo iniciales en los que los servicios de empleo habían emitido un certificado indicando que no existían demandantes de empleo dispuestos a cubrir el puesto ofertado, por considerar las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno que la mera existencia de contingente determina que se considere que hay suficiencia de trabajadores en todo el territorio nacional capacitados para atender la concreta oferta de empleo presentada.

El Defensor del Pueblo ha mostrado su discrepancia con este criterio a través de diversas sugerencias, por entender que la legislación de extranjería exige en todo caso gestionar los efectos de empleo realizados a favor de extranjeros residentes en España, debiendo examinarse de modo particularizado si realmente existen trabajadores dispuestos a atender las concretas ofertas de empleo realizadas.

La anulación de un inciso de un precepto del Reglamento de Extranjería por parte del Tribunal Supremo, que exigía para conceder la exención de visado solicitada por uno de los cónyuges que la convivencia fuera en España, llevó a esta Institución a recomendar al Ministerio del Interior que el mismo inciso debía modificarse en el Reglamento comunitario, donde figuraba igualmente tal exigencia. Asimismo, se recomendó que, hasta que la modificación fuera efectiva, se dictaran instrucciones a fin de que no fuera exigido el requisito de la convivencia en España.

La reducción de los plazos en los que podía solicitarse la renovación de la tarjeta de estudiante, contenida en el reglamento de extranjería, ha ocasionado que muchos interesados no hayan podido realizar dicha renovación por desconocer esta modificación reglamentaria. Por ello, se solicitó de la Ad-

ministración que se arbitrara un mecanismo transitorio para que los estudiantes afectados no se vieran en la necesidad de reiniciar los trámites desplazándose a sus países de origen para solicitar un nuevo visado de estudios.

Demoras en la concesión de asilo

En el año 2003 se ha prestado una atención especial a los procedimientos seguidos en materia de asilo, habiéndose puesto de manifiesto por esta Institución, entre otras cuestiones, la insuficiencia del sistema seguido actualmente para informar a los solicitantes que consiste en la entrega de un folleto explicativo que, entre otras cosas, contiene información que no está actualizada.

Se consideró imprescindible, asimismo, realizar una investigación en la ciudad de Ceuta en la cual se había congregado un importante número de personas que pretendían formalizar peticiones de asilo. Para ello la Adjunta Primera se desplazó hasta esa ciudad autónoma en febrero de 2003, a fin de recabar datos de una manera directa.

La Institución consideró que la práctica de diferir las citas de los interesados hasta varios meses después de la fecha de su presentación ante la Administración era incorrecta y dejaba a los solicitantes en una situación de inseguridad jurídica. Por ello se recomendó la adopción de medidas para asegurar una atención más ágil de las solicitudes. Se indicó igualmente que en los casos en los que la de-

mora en la tramitación y resolución de la admisión a trámite de las solicitudes de asilo dentro del territorio nacional supere los 60 días hábiles por causa imputable a la Administración, debe producirse la admisión a trámite de estas solicitudes por silencio positivo, sin que resulte aceptable la fijación de una fecha de inicio del procedimiento distinta de la de la primera comparecencia, como se apreció que se hacía en Ceuta.

Con carácter general se ha insistido en la conveniencia de que en las resoluciones de inadmisión a trámite se concreten en mayor medida los motivos en que se fundamenta esta decisión, evitando los modelos generales. También se recomendó que se dé una respuesta expresa cuando el solicitante pida de forma subsidiaria la autorización de su permanencia en España por razones humanitarias.

Por último, el Defensor del Pueblo recomendó a la Delegación del Gobierno en Ceuta que en la resolución de los expedientes de expulsión que se abran a extranjeros a los que previamente le haya sido inadmitida a trámite una solicitud de asilo se deje constancia del motivo por el que se estima que en cada caso procede la adopción de tal medida sancionatoria y no la emisión de un orden de salida obligatoria del territorio nacional. De este modo se trata de vincular ambos procedimientos con el objeto de que una eventual suspensión judicial de la inadmisión a trámite de la solicitud de asilo sea suficiente para dejar sin efecto la expulsión acordada.



Immigrantes hacen cola para obtener los permisos de trabajo y residencia. Foto EFE.

La concentración de hijos de inmigrantes en algunos centros dificulta el proceso educativo

Con referencia a las enseñanzas de niveles anteriores a la universidad, el informe del Defensor del Pueblo alude a la urgencia de que las administraciones públicas competentes adopten nuevas medidas dirigidas a obtener una distribución equilibrada del alumnado con necesidades educativas especiales de carácter compensatorio entre todos los centros docentes sostenidos con fondos públicos de cada zona. Se trata de corregir situaciones de concentración de este alumnado existentes en un cierto porcentaje de centros, tanto públicos como privados concertados, que dificultan un adecuado desarrollo de la actividad educativa y afectan de forma negativa al derecho a la educación de los alumnos.

Tanto la tramitación de quejas en la materia como los resultados derivados del informe monográfico realizado por el Defensor del Pueblo sobre escolarización del alumnado de origen inmigrante en España —que con frecuencia presenta necesidades educativas que requieren la adopción de medidas de carácter compensatorio— han permitido contrastar que la concentración de este alumnado en centros determinados no es un hecho aislado, sino que se presenta de forma reiterada y afecta, en la mayoría de los casos, a centros públicos concretos que escolarizan alumnado con necesidades compensatorias en porcentajes muy superiores a otros centros de la misma zona.

Se ha podido también comprobar que la valoración mayoritariamente positiva que expresan profesores y alumnos ante la escolarización de alumnos inmigrantes en sus centros se torna negativa cuando la concentración supera el 30% del alumnado, situación en que resulta perjudicado el proceso educativo y el nivel de convivencia en los centros. Por otra parte, se ha podido también constatar la inadecuación de las medidas que ponen en práctica las distintas administraciones educativas que se limitan, casi en exclusiva, a evitar que se acentúe el fenómeno y no tanto a enfrentar de forma eficaz situaciones de elevada concentración ya existentes.

Redistribución del alumnado

Sin embargo, la negativa incidencia de estas situaciones en la actividad educativa de los centros exigiría, según se hace constar en este informe, medidas decididas de supervisión de la regularidad de los procesos de admisión de alumnos y de mejora y ampliación de los medios, especialmente del profesorado y otro personal de apoyo de que disponen estos centros y, en último término, la redistribución del alumnado con necesidades compensatorias entre todos los centros sostenidos con fondos públicos de cada zona, cuando la situación existente impida o dificulte gravemente el desenvolvimiento del servicio educativo en los centros que presentan elevados índices de concentración de este alumnado y afecte negativamente al derecho a la educación de los alumnos.

Educación infantil

En otro orden de cuestiones, algunos desajustes apreciables en la oferta de plazas destinadas a alumnos de 3 años a los que se hace referencia en este informe han llevado a instar a las administraciones educativas a que perfeccionen los instrumentos de planificación que vienen utilizando, de manera que dicha oferta, no obstante las dificultades que determina el carácter no obligatorio de la correspondiente etapa educativa, responda más adecuadamente al volumen de la demanda de plazas que formulan los padres de los alumnos para cada curso.

Parece especialmente necesario que las administraciones educativas ponderen de forma correcta la creciente tendencia de los padres a escolarizar a sus hijos a edades cada vez más tempranas, al

ser conscientes de la favorable repercusión de la escolarización precoz de los niños en su posterior desempeño escolar; así como que valoren adecuadamente la incidencia que los procesos de urbanización que experimentan determinadas zonas determinan respecto del incremento de la demanda de plazas escolares que, habitualmente, dada la estructura de la población que se incorpora a estas zonas, se centra en los cursos iniciales de la educación infantil.

En materia de educación universitaria los asuntos tratados en este informe parten de problemáticas ya abordadas en años anteriores, si bien las importantes innovaciones normativas operadas durante el período analizado permiten prever ciertos cambios en la evolución de algunas de las cuestiones más frecuentemente denunciadas por el Defensor del Pueblo.

Retrasos en la homologación de títulos extranjeros

Esta situación afecta en particular a los sistemas de acceso a la universidad, aunque en el momento de redactarse este informe exista un notable grado de incertidumbre sobre la configuración final de dichos sistemas, así como a la problemática derivada del masivo incremento de solicitudes para la homologación de títulos universitarios extranjeros, al estar ya aprobada la modificación de las condiciones y procedimientos de homologación, introduciendo mecanismos para una tramitación de solicitudes más ágil y eficiente.

Se han efectuado también actuaciones de seguimiento de algunos sistemas de formación para la obtención de títulos universitarios relacionados con las ciencias de la salud, en las que se ha requerido la urgente elaboración de las normas de procedimiento aún pendientes para la obtención de los títulos de Farmacéutico Especialista que no requieren básicamente formación hospitalaria. Asimismo, se han realizado diversas gestiones ante las administraciones educativas y sanitarias que finalizaron con la supresión del programa formativo que un centro privado pretendía im-



El Defensor del Pueblo publicó un informe sobre la concentración de alumnos hijos de inmigrantes en centros públicos de Enseñanza. Foto Rafael Martínez, cortesía de "Comunidad Escolar".

partir para la obtención del título de Enfermero Especialista en Enfermería Obstétrica-ginecológica, en el que se obviaban los requisitos y garantías de rigurosidad que para la formación especializada de enfermería prevé la legislación vigente.

Psicólogos

En este mismo ámbito debe destacarse el preocupante volumen de quejas planteado por el colectivo de profesionales y estudiantes de Psicología frente a la aprobación de la Ley de Ordenación de las Profesiones Sanitarias, Ley 44/2003, al no incluir entre éstas la de Psicólogo —a excepción de la de los especialistas en Psicología Clínica—; exclusión que consideran incompatible con el carácter marcadamente sanitario de los contenidos formativos de los planes de estudio conducentes a la obtención de la Licenciatura de Psicología, y que por otra parte coloca a este numerosísimo colectivo de estudiantes y de profesionales de la Psicología en una incierta situación que afecta de manera notable a sus expectativas profesionales de presente y de futuro. Por ello en este informe se llama la atención sobre la conveniencia de examinar con detalle esta problemática y decidir, en razón de las conclusiones que se alcancen, si resulta procedente revisar la exclusión hecha de la profesión de psicólogo de entre las profesiones sanitarias.

En materia de **becas y ayudas al estudio**, se ha producido en este ejercicio un cierto incremento del número de quejas en parte provocado por el mantenimiento en la convocatoria para el curso 2002-2003 de ciertos requisitos para el otorgamiento de la ayuda compensatoria que en la correspondiente al curso 2003-2004 el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte accedió a considerar como meros criterios de ordenación preferencial de solicitudes, en el sentido propugnado por el Defensor del Pueblo. También en este ejercicio se aceptó la propuesta de modificar el criterio que venía impidiendo a los alumnos de educación a distancia obtener la ayuda compensatoria al presumirse erróneamente que sólo les correspondían ayudas para material didáctico y para esporádicos desplazamientos al centro docente.

En materia de **propiedad intelectual** este informe se hace eco de la queja planteada por un numeroso colectivo disconforme con la exigencia del pago de la remuneración por copia privada, específicamente sobre el precio de venta de determinados soportes digitales (CD, DVD...) en aplicación del artículo 25 de la Ley de Propiedad Intelectual. Alegan los firmantes de esta queja que la remuneración a los titulares de los derechos de

propiedad intelectual debe correr a cargo de quienes utilicen estos soportes para reproducir las correspondientes obras, pero no por quienes los usan en su trabajo habitual —caso de informáticos, profesionales... etc.— y, únicamente, para salvaguardar o reproducir el resultado de su propia actividad y no la de otros.

Esta Institución ha manifestado su comprensión hacia este planteamiento, si bien entiende que no cabe cuestionar la legalidad del denominado «canon por copia privada» toda vez que su exigencia está prevista en la vigente Ley de Propiedad Intelectual y es el sistema habitualmente empleado en los países de la Unión Europea y en otros desarrollados para proteger y garantizar los derechos de propiedad intelectual a quienes con su producción y creación artística, científica o técnica contribuyen al desarrollo de nuestra sociedad.

En cualquier caso, y teniendo en cuenta la vertiginosa progresión de las técnicas en el ámbito de la reproducción de obras de toda índole y la ocasión que brinda para ello el deber de trasponer al derecho interno la Directiva 2001/29/CE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de mayo, sería conveniente revisar la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y articular medidas que combinen la más eficiente protección de este derecho, hoy sometido a continuos ataques, y la concreción de las obligaciones correspondientes en quienes de cualquier modo usen o se benefician de la obra de otros.

En materia de **protección y conservación del patrimonio histórico-artístico** se ha apreciado en este ejercicio un cierto incremento de las quejas que denuncian actuaciones —generalmente urbanísticas— que podrían suponer una vulneración tanto de la vigente Ley de Patrimonio Histórico Español como de la legislación autonómica en la materia. La tramitación de varios de estos asuntos ha puesto de manifiesto que, con cierta frecuencia, se plantean problemas adicionales para protección y conservación de nuestro patrimonio histórico-artístico, por la deficiente colaboración y coordinación entre las distintas adminis-



El Defensor del Pueblo recibe al cantautor Caco Senante (a su izquierda) como presidente de la Red de Autores e Interpretes de Música (ROAIN) y a Teo Cardalda (a la derecha) del Defensor del Pueblo, presidente de la Asociación de Compositores y Autores de Música (ACAM) que pidieron ayuda para combatir el "top manta", la venta de CD pirateados. A la reunión asistió también, el Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo Manuel Ángel Aguilar Belda (izquierda) y su Jefe de Gabinete, José Manuel Sánchez Saudinos, (derecha).

traciones —central, autonómica y local— implicadas y con competencias conexas o concurrentes.

Entre las intervenciones que han detectado problemas de esta u otra índole, pueden citarse la relativa a la conservación de la denominada «Casa del Piñón», declarada bien de interés cultural, en el municipio de La Unión (Murcia); la paralización del proyecto aprobado en su día para la consolidación de las ruinas de los muros y pilares de la Santa Iglesia Catedral de Santa María de Cartagena (Murcia), y de otro proyecto posterior de rehabilitación integral del conjunto formado por la Catedral y el Teatro Romano; la paralización, asimismo, de la ejecución del proyecto para la restauración y consolidación de la muralla de Salamanca para paliar las consecuencias del derrumbamiento del torreón y del lienzo colindante en la zona del Huerto de Calixto y Melibeja, a raíz del cual hubo que desalojar a los vecinos de determinadas viviendas adosadas al trozo derruido; la conservación del patrimonio arquitectónico y arqueológico de la ciudad de Tui (Orense); la situación de abandono del Real Ingenio de la Moneda o Casa de la Moneda de Segovia, fundado en 1583 por Felipe II y obra de Juan de Herrera; las consecuencias de la firma de un Convenio entre el Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid) y el Ministerio de Defensa para la cesión del uso del Palacio del Infante D. Luis y sus jardines, y, finalmente, las numerosas vicisitudes habidas en la ejecución del proyecto de rehabilitación del Palacio Consistorial de Cartagena, inmueble declarado bien de interés cultural.

Relaciones parlamentarias

El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, registró el informe anual 2003 en ambas cámaras, Congreso y Senado, el 26 de mayo. La presidencia de la Comisión Mixta Congreso-Senado para el Defensor del Pueblo le convocó para su defensa el 10 de junio. Y una vez aprobado por unanimidad de la Comisión, el Defensor del Pueblo presentó el informe 2003 ante los plenos del Congreso, el 19 de junio, y del Senado, el 25 de junio, respectivamente.

Las otras comparecencias institucionales en sede parlamentaria se produjeron con la intervención del Defensor del Pueblo ante la 59ª Comisión de Derechos Humanos de la ONU, sobre «**La situación de las víctimas del terrorismo en España**», celebrada en el Palacio de las Naciones de Ginebra, el 10 de abril, de la que informamos más adelante.

Su Adjunto Segundo, **Manuel Ángel Aguilar Belda**, por delegación del Defensor del Pueblo, presentó en el Congreso de los Diputados, el 24 de junio, el estudio monográfico «**Análisis descriptivo de las condiciones de escolarización del alumnado de origen extranjero e inmigrante**».

El 29 de septiembre el Defensor del Pueblo informó y respondió a las preguntas de la **Comisión Especial del Senado sobre la adopción internacional**. Y finalmente,

la última intervención del Defensor del Pueblo ante la Comisión Mixta de su competencia, en la VII Legislatura de las Cortes, tuvo lugar el 11 de noviembre pasado para presentar el estudio monográfico ya mencionado sobre «**Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público**».

En sede parlamentaria, el Defensor del Pueblo asistió también al acto de homenaje y presentación del libro **La Constitución Española de 1978, en su XXV Aniversario**. Mantuvo una estrecha colaboración con el presidente de la Comisión Mixta Congreso-Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo, el diputado del Grupo Popular por La Rioja, José Luis Bermejo recibió la visita del Vicepresidente Cuarto del Congreso de los Diputados, **Josep López de Lerma**; y se reu-



Comparecencia del Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, en el Pleno del Congreso de los Diputados para la presentación del Informe 2003. Foto Povedano.

nió con el Diputado por Lugo, **Julio Padilla Carballada**.

Relaciones con los comisionados autonómicos

Cabe señalar las entrevistas con la Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, **Henar Merino Senovilla** en la sede de la Institución, así como la visita del Síndic de Greuges de Cataluña, **Antón Cañellas**; con el que se reunió con los responsables del Proyecto-Piloto de asistencia jurídica gratuita en NIS (AECI, Síndic de Greuges de Cataluña y Colegio de Abogados de Madrid), y finalmente, la asistencia a las **XVIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo** que se celebraron durante los días 20 y 21 de octubre en Toledo y Albacete, organizadas por la mencionada Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha.

En estas jornadas se debatieron las materias estudiadas previamente por grupos de trabajo, en diversos talleres celebrados en distintas ciudades, con la participación de expertos y personal de los distintos comisionados parlamentarios, alcanzándose conclusiones y propuestas que, en forma de recomendaciones, se elevaron a las distintas administraciones públicas competentes,



El 11 de noviembre de 2003 se celebró la última sesión de la VII Legislatura de las Cortes Generales, de la anterior Comisión Mixta Congreso-Senado para el Defensor del Pueblo, en la que Enrique Múgica presentó el informe sobre funcionarios interinos. En la mesa presidencial, (de izquierda a derecha), la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, María Luisa Cava de Llano i Carrió; el diputado del PSOE y secretario primero de la Comisión, Carlos Navarrete, el vicepresidente primero y senador del PP por Alicante, Miquel Barceló; el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica; el presidente de la Comisión, diputado del PP, José Luis Bermejo; el letrado, Federico Trenor; el diputado del PSOE, Cipriá Ciscar, vicepresidente segundo; José Ignacio Marín Izquierdo (secretario segundo), diputado del PP por Burgos y el Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo, Manuel Ángel Aguilar Belda. Foto Povedano.



Comisionados parlamentarios asistentes a las XVIII Jornadas de Coordinación con el Defensor del Pueblo.

a la par que se reforzaba el compromiso de los comisionados parlamentarios de hacer un seguimiento específico de estos problemas sociales en sus respectivos ámbitos.

Como novedad, en el informe completo, que puede consultarse en la mencionada página web — www.defensordelpueblo.es — se incluyen la transcripción de debates y apor-

taciones realizadas en los citados talleres que trataron sobre «Los derechos de las personas con discapacidad» (celebrado en Vitoria); «El derecho de acceso a la vivienda» (celebrado en León) y «La violencia doméstica» (celebrado en Zaragoza).

En las mencionadas XVIII Jornadas de coordinación de Comisionados parlamenta-

rios, celebradas en Toledo y Albacete se mantuvieron también unas «mesas» de debate sobre **«Servicios y recursos asistenciales en la atención a la salud mental»; «El enfermo mental como sujeto de derechos»** y sobre **«Los soportes de la salud mental: familias y asociaciones, y la integración de las personas con enfermedades mentales»**.

Coincidiendo con las Jornadas se celebró, además, el **II Foro de Derechos Ciudadanos**, de convocatoria abierta a todos los colectivos ciudadanos que conocen la realidad de la asistencia en salud

mental, en el que destacó la conferencia pronunciada por el catedrático de Psiquiatría de la Universidad del País Vasco y de la Universidad de Ginebra, y experto de la OMS José Guimón, con el título: **«El sistema público y privado de Atención Social y Sanitaria a las personas con enfermedades mentales en España»**.



Defensores del Pueblo y sus equipos en las XVIII Jornadas de Coordinación entre el Defensor nacional y los Comisionados Autonómicos.



Lectura de la Declaración de los Derechos Humanos en el Congreso de los Diputados el 10 de diciembre de 2003. De izquierda a derecha, Arturo Arnau, presidente de la ONG Globalización Social y Política de Valencia; la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, María Luisa Cava de Llano, la Presidenta del Congreso de los Diputados en la VII Legislatura, Luisa Fernanda Rudi Ubeda y el juez Baltasar Garzón.

Relaciones internacionales

En el año 2003 se produjo una notable diversificación en el ámbito de las relaciones internacionales del Defensor del Pueblo y sus Adjuntos.

El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, participó, entre otros eventos (cuya relación pormenorizada puede consultarse en la página web *www.defensordelpueblo.es*) en los siguientes acontecimientos de ámbito internacional:

— En **La Paz (Bolivia)**, con motivo de celebrarse los cinco años de la institución del Defensor del Pueblo de esa nación hermana, mantuvo un coloquio con la sociedad civil, el 11 de marzo; dictó una **conferencia en el Colegio Departamental de Abogados de Bolivia**, sobre «La protección de la víctima», el mismo día, y participó en un coloquio en el Auditorium de la **Corte Suprema de Justicia**, con la conferencia «La Justicia como derecho humano», en Sucre (Bolivia), el 12 de marzo y otra conferencia el día 13 de marzo, en la Universidad Tomás Frías, de Potosí, sobre las normas y las formas de actuación del Defensor del Pueblo de España. Durante el viaje del Defensor a Bolivia, a invitación del Defensor del Pueblo de aquel país, visitó a distintas autoridades, entre ellas, al Vicepresidente de la República, Carlos Mesa Gisbert; y se le otorgó el título de Huésped Distinguido de la Alcaldía Municipal de la Paz.

— Asistió a la **toma de posesión del Defensor del Pueblo Europeo**, Nikiforos Diamandouros (Luxemburgo, 31 de marzo) y a la **reunión de Defensores regionales de la Unión Europea** (Valencia, 10 y 11 de abril).

Defensa de las víctimas del terrorismo ante las Naciones Unidas

En la comparecencia del Defensor del Pueblo ante la **59ª Comisión de Derechos Humanos, dentro del tema 18.b) sobre «La situación de las víctimas del terrorismo en España»**, celebrada en Ginebra, en el Palacio de las Naciones el 10 de abril., realizó una exposición, cuyo texto resumimos, pues su literalidad puede consultarse en el informe completo.

El Defensor del Pueblo, como Alto Comisionado del Parlamento español para la defensa de los derechos humanos, comenzó por recordar que el número total de muertos en España por atentados terroristas, entre los años 1968 y 2002, ascendió a 919. El número de heridos por igual motivo durante el mismo periodo fue de 2.234, los secuestros perpe-

trados sumaron 77, y las denominadas «acciones de terrorismo callejero», 7.273. Como es evidente, el número de personas perjudicadas por estos hechos criminales es muy superior teniendo en cuenta la multiplicidad de circunstancias que afectan a la convivencia humana».

«Por otra parte, debo destacar —añadió el Defensor del Pueblo— que los modernos sistemas penales se muestran cada vez más respetuosos hacia las víctimas. La aparición de la victimología y los trabajos especializados a que han dado lugar; los principios básicos de justicia cuya aplicación se reconoce a las víctimas del delito y del abuso de poder; la regulación contenida en el Estatuto del Tribunal Penal Internacional, y la normativa y los planes de acción elaborados por el Consejo de Europa y por la Unión Europea son algunos de los pilares para la construcción de un espacio común de libertad, seguridad y justicia en las sociedades democráticas. Por eso, el ordenamiento jurídico español, siguiendo esas indicaciones, establece una serie de normas específicas. Entre otras, cabe señalar los contenidos de la Ley de ayudas y asistencia a las víctimas de los delitos violentos, el Reglamento que la desarrolla y, en el caso concreto de las víctimas de delitos terroristas, la Ley de solidaridad con las víctimas del terrorismo para atenuar, en su vertiente económica, las necesidades de las personas que hubieren sufrido, directa o indirectamente, los efectos del crimen. Esas disposiciones forman parte de un marco normativo de referencia obligada inducido, en alguna medida, por las recomendaciones del Defensor del Pueblo y respaldado asimismo por otras instituciones del país».

El Defensor del Pueblo esbozó unos apuntes rápidos que, en su opinión, deben caracterizar una adecuada política de derechos humanos para con las víctimas del terrorismo en España, entre los que sugirió la ampliación del concepto de víctima al que se tiene por las propias Naciones Unidas, y que establece a quienes «individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de los derechos fundamentales, como consecuencia de acciones u omisiones que violen la legislación especial de los Estados Miembros...». Particular importancia reviste tal concepto —dijo el Defensor del Pueblo— por su alcance generalizador, si se tiene en cuenta

además que, por efecto de la duración y de la ampliación de las acciones terroristas originadas en el País Vasco, se tiende a la implantación de una suerte de eusko-nazismo cuyas víctimas potenciales son susceptibles de padecer un cúmulo creciente de consecuencias dañosas».

Enrique Múgica afirmó ante la 59ª Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, que «había sido insuficiente y tímida «la respuesta al terrorismo etarra por parte de los poderes públicos de autogobierno, que tienen atribuidas las competencias en materia de seguridad, y de determinadas instancias relacionadas con la Iglesia Católica, en mi País Vasco». La utilización de un lenguaje equívoco, que evita utilizar la voz terrorismo; la equiparación de víctimas y verdugos, como partes igualmente culpables en conflicto; la perversa utilización del diálogo como solución, con olvido de las circunstancias que deben presidir la relación dialogante lo que, inevitablemente, actualiza y recuerda ciertas situaciones históricas lamentables y sus horribles consecuencias (por ejemplo, los acuerdos de Munich); el aprovechamiento de la inercia criminal y del terror que provocan los atentados para proponer falsas salidas a la situación, como las divulgadas soluciones soberanistas y secesionistas, o los acuerdos secretos entre formaciones políticas, son otras tantas muestras y ejemplos de la endeblez de la voluntad de esas instituciones para reponer en su integridad los derechos humanos en el País Vasco, tras la erosión producida por los crímenes terroristas».

El Defensor del Pueblo concluyó proponiendo a la Justicia, como sólida base de la paz: «Hoy como ayer —afirmó— de acuerdo con la famosa sentencia kantiana, «la más grande y repetida forma de miseria a que están expuestos los seres humanos consiste en la injusticia más que en la desgracia». **El verdadero sentido de la paz, que es precisamente lo que vienen demandando desde hace mucho tiempo las víctimas de la acción terrorista, descansa —concluyó Enrique Múgica— sobre una aplicación auténtica y eficaz del principio de justicia. Un principio que reclama, antes que nada, el conocimiento de la verdad para evitar errores pasados y procurar la consolidación de una convivencia democrática fundamentada en el respeto de los derechos humanos».**

VIII Congreso de la FIO: la «Declaración de Panamá»

Destacada intervención tuvo el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica en el VIII Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán (FIO), en el que se dieron cita ochenta y cinco Defensores, Procuradores y Comisionados de los derechos humanos de América Latina, España y Portugal. El tema central del Congreso, celebrado en la Ciudad de Panamá del 17 al 21 de noviembre, fue «Democracia y Derechos Humanos» llevándose a cabo, además, una reunión de la Red de Defensorías de las Mujeres.

En dicho Congreso se aprobó la llamada **Declaración de Panamá**, en la que las y los Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores de Justicia, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos allí reunidos hicieron un llamamiento por los problemas que sufren las democracias en Latinoamérica, reiteraron, entre otras afirmaciones, la necesidad del desarme en Centroamérica, de la desmilitarización y el control de los servicios de seguridad privada; recomendaron a los estados de la región una política pública integral de emigración, aplicando las normas de las Naciones Unidas al respecto; reiteraron un llamamiento a los Estados a ratificar o adherirse a los instrumentos internacionales y regionales sobre derechos humanos, así como el compromiso de colaborar con la Secretaría Técnica de la Cumbre Iberoamericana de Presidentes y Jefes de Estado, recomendando también a los estados que aún no lo han hecho la firma y posterior ratificación del Protocolo Facultativo a la Convención contra la Tortura de las Naciones Unidas, adoptado en diciembre de 2002, que instaura un novedoso mecanismo de prevención de la tortura mediante un procedimiento nacional e internacional de visitas a lugares de detención.

Los defensores del pueblo reunidos en Panamá rechazaron «los actos de hostigamiento y asedio contra los Defensores de Derechos Humanos y las instituciones que representan, por considerar que son atentatorios contra la democracia y la vigencia de los derechos humanos»; expresaron «su severa preocupación por el escaso apoyo presupuestario a las Defensorías de la región, lo cual debilita su labor en la promoción y protección de los derechos humanos y el seguimiento a los compromisos asumidos por los Estados en los instrumentos internacionales sobre la materia» y reiteraron su «apoyo a la labor que viene desempeñando la Procuraduría de los Derechos Humanos de Guatemala, rechazando cualquier acto tendiente a menoscabar su misión».

Igualmente, «rechazan las amenazas de que fueron objeto la Procuradora para la Defensa de los Derechos Humanos de El Salvador y sus funcionarios, y respaldan el trabajo que viene desarrollando a favor de los Derechos Humanos de esa nación, así como las recomendaciones de apoyo emanadas de la Comisión de Derechos Humanos de la Organización de las Naciones Unidas».

Reiteran también «su apoyo a la labor de la Defensoría del Pueblo de Colombia en un con-

texto difícil por su riesgo, marcado por el recrudecimiento del conflicto armado interno y las graves violaciones de Derechos Humanos. Y expresan su satisfacción por haberse reanudado los esfuerzos parlamentarios para la creación de la institución del Defensor del Ciudadano en Chile. Igualmente piden que culminen, los procesos para su establecimiento en la República Dominicana, Brasil y Uruguay.

El Defensor del Pueblo intervino en este VIII Congreso Anual de la FIO, con una exposición sobre los «Retos para asegurar la protección de los migrantes: visión de Europa», dentro del tema, «Transparencia y democracia».

Otras intervenciones internacionales

El Defensor del Pueblo pronunció una conferencia en la conmemoración del **Centenario de la República de Panamá y del XXV Aniversario de la Constitución Española**, organizada por la Embajada de España y el Colegio Nacional de Abogados de la Ciudad de Panamá, con el título «La Constitución Española, Constitución de libertades» (Ciudad de Panamá, 21 de noviembre); asistió a la **segunda reunión del Fondo Especial para Defensores del Pueblo e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de América Latina y el Caribe** (Copenhague, 3 y 4 de diciembre) y participó en los actos conmemorativos del **Día Mundial de los Derechos Humanos organizados por Human Rights en el Congreso de los Diputados**, con la intervención «Los niños y la cultura de los derechos humanos» (Madrid, 10 de diciembre).

Otras reuniones internacionales

El Defensor del Pueblo celebró en Copenhague, el 23 y 24 de Junio, una reunión de trabajo en la sede del Ombudsman danés, acerca de los antecedentes, constitución y desarrollo de un Fondo Especial para fomentar la **colaboración entre instituciones nacionales de defensa de Derechos Humanos en Europa y América Latina**; asistió a las Jornadas «**Hacia una uniforme y dinámica implantación de la legislación anti-discriminación de la Unión europea: el papel de los organismos especializados**», en Utrecht, (Holanda) el 23-24 de junio; participó en el **Programa de Formación para los Voluntarios Universitarios**. University Network. Helsinki España Human Dimension, con la intervención, «**Casística de la violación de derechos humanos e informes sobre violación de Derechos Humanos**» (Madrid, 23 de septiembre); en la **Reunión anual de los miembros con derecho a votación de la Región Europea del Instituto Internacional del Ombudsman** (Chipre, 9-11 de octubre); en la **Primera Jornada Jurídica-Búlgaro-Española «La reforma del sistema judicial en el proceso de adhesión de la República de Bulgaria a la Unión Europea**», con la intervención «El Defensor del Pueblo en España» (Bulgaria, 16 de octubre).

— El Defensor del Pueblo y su Jefe de Gabinete, asistieron a la **8ª Mesa Redonda de Ombudsmán Europeos**, organizada por el Comisario Europeo de Derechos Humanos y el Ombudsman noruego (Oslo, 3-5 noviembre).



Defensores del Pueblo asistentes al VIII Congreso y Asamblea anual de la FIO, celebrada en Panamá del 17 al 21 de noviembre de 2003.

Visitas y audiencias

De entre las visitas y actos oficiales, bien organizados por la Institución, o la participación en otras ágoras y foros, destacamos la visita del **Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados**, Carlos Boggio, y de su Jefa de Unidad de Protección, Deborah Elizondo, y la reunión con el Alto Comisionado en la sede de ACNUR; la asistencia al **Acto de Inauguración del Año Europeo de las personas con discapacidad**, organizado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales; la visita del **Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, Sergio Viera de Mello, acompañado del Embajador de España en Ginebra ante las Naciones Unidas, Joaquín Pérez Villanueva, y de otros cargos del Comisionado y del Ministerio de Asuntos Exteriores (Pablo Spiniella, Asesor, y Juan Manuel Cabrera, Director de la Oficina de Derechos Humanos); la visita del **Embajador de Israel**, Herzl Invar; y la asistencia a la solemne Eucaristía oficiada por el **Santo Padre, Juan Pablo II**, celebrada en Madrid, con motivo de la **canonización de los Beatos Pedro Poveda, José María Rubio, Genoveva Torres, Ángela de la Cruz y María Maravillas de Jesús**.

De entre algunas de las visitas internacionales, destacamos las mantenidas con la **Presidenta de la Asociación de Mujeres por la Paz Mundial**, Marcia de Abreu Rodríguez, y con el Director de la Federación Internacional Interreligiosa por la Paz Mundial en España, Armando Lozano Hernández; la visita de una **delegación de la República checa**, encabezada por el Presidente de la Región Kralovehradecký, Pavel Bradik; la visita del **Presidente del Consejo Consultivo de Derechos Humanos del Reino de Marruecos y Presidente de la Fundación Hassan II**, Omar Azziman, acompañado del Embajador de dicho país, Abdeslam Banka.

— Entrevista con la **Secretario de Estado en la Presidencia del Gobierno de Polo-**

nia, Plenipotenciaria del Gobierno para la Igualdad de Derechos de Mujeres y Hombres, Izabela Jaruga-Nowacka, acompañada de la Consejera del Secretario de Estado, de la Vocal para la Educación y los Medios de Comunicación en la Secretaría de Estado, de la Vocal para la Cooperación con las ONG y de la Agregada Cultural de la Embajada de Polonia en España.

— Visita del **Comité Europeo para la Prevención de la Tortura y Tratos o Castigos Inhumanos o Degradantes**, presidida por Silvia Casale.

— Entrevista con la **Relatora Especial sobre los derechos de los emigrantes de la Comisión de Derechos Humanos de las Naciones Unidas**, Gabriela Rodríguez Pizarro, acompañada, entre otras personalidades, del Embajador de España Representante Permanente ante la Oficina de las Naciones Unidas, Joaquín Pérez Villanueva.

— Visita del **Director del Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo**, Manuel Guedán, y del **ex-Alto Comisionado para la Paz del Gobierno colombiano**, Camilo Gómez.

— Visita del **Relator Especial sobre la Tortura de la Comisión de Derechos Humanos de Naciones Unidas**, Theodor Cornelis van Boven.

— Entrevista con el **Director General de la Policía**, Agustín Díaz de Mera y García Consuegra.

— Visita del **asesor de la Embajada de los Estados Unidos de América en España**, Joseph R. Babb.

— Visita del **miembro del Parlamento Nacional de la República Democrática de Timor Oriental y Presidente de la Comisión Parlamentaria de Infraestructuras**, José Lobato.

— Visita al **Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala**, Sergio Fernando Morales Alvarado.

— Visita del **Defensor del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela**, Germán Mundaraín, y del **Defensor del Pueblo de la República del Ecuador**, Claudio Mueckay.

— **Conferencia en la sede del Defensor griego** y participación del Defensor del Pueblo de Grecia, en una sesión conjunta sobre «La consolidación de la democracia constitucional y el papel del Defensor del Pueblo en Grecia y en España. Cena con colonia española, visita al Ministro de Interior griego, Costas Skandalidis, y encuentro con periodistas.

— Asistencia al **Encuentro hispano-iraní sobre diálogo de civilizaciones** organizados por el Ministerio de Asuntos Exteriores.

— Visita del **Presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Corea, Chang-Kuk Kim**, acompañado de una delegación de cinco miembros y del Consejero de Asuntos Económicos y Culturales de la Embajada de la República de Corea, Kyung-Tae Hwang.

— Visita del **Director y responsable del programa jurídico del Centro de Estudios de la Democracia en Bulgaria, Vladimir Yordanov**, acompañado de la responsable de dicho programa, María Yordanova, y del Consejero político de la Embajada de Bulgaria en España, Kostadin Kodzabashev.

— Entrevista con el **Consejero de Cooperación Científica de la Embajada de Chile**, Omar Jara.

— Entrevista con la **Embajadora de la República de Cuba**, Isabel Allende.

— Visita de la **Subsecretaria de Trabajo de la República Dominicana**, Sonia Díaz.

— Entrevista con el **Comisionado del Defensor del Pueblo de Perú**, Eduardo Vega Luna.

En el informe completo se relacionan detalladamente las visitas, audiencias y reuniones celebradas en la sede del Defensor del Pueblo a lo largo del año, en las que, en la mayoría de los casos, el titular de la Institución, Enrique Múgica Herzog, es acompañado por sus adjuntos, María Luisa Cava de Llano i Carrió (Adjunta Primera) y el Adjunto Segundo, Manuel Ángel Aguilar Belda.

Convenios y acuerdos

Entre los **convenios y protocolos** firmados, destacan un **Convenio entre el Programa Institucional de Cooperación** (dirigido por el Defensor del Pueblo de España, el Colegio de Abogados de Madrid y el Síndic de Greuges de Catalunya) y el **Colegio de Abogados de Nis** y el Ayuntamiento de Nis, ya aludido; el curso, **«El abogado y los recursos ante los órganos internacionales de protección de derechos fundamentales»** en la zona de los Balcanes (25 de abril); la entrevista con el **Rector de la Universidad de Alcalá, Virgilio Zapatero y del profesor titular, José Enrique Bustos, en relación con las actividades previstas en el marco de la Cátedra Democracia y Derechos Humanos (15 de julio)**.

Establecimiento de contactos previos, elaboración de la oportuna propuesta de proyecto, tramitación y selección de la Institución del Defensor del Pueblo como **Poject Leader** del programa europeo TACIS, destinado al desarrollo de instituciones básicas, con objeto de **apoyar el establecimiento y primeros pasos de la Oficina del Ombudsman de la República de Kazajstán**, programa europeo que habrá de extender su acción durante el ejercicio 2004.



Intervención del Defensor del Pueblo en el curso de altos estudios internacionales, organizado por la Sociedad de Estudios Internacionales. En la foto a su izquierda, el Rector y el Adjunto Segundo, Manuel Aguilar Belda.

Entre las actividades de cooperación técnica, divulgación y difusión sobresalen diversas reuniones con la Comisión Organizadora de los Actos Conmemorativos del XXV Aniversario de la Constitución Española; la presentación en la Institución del **Manifiesto/Declaración «Por una televisión de calidad para nuestros niños y adolescentes»**. Suscrito por el Defensor del Pueblo, el Defensor del Menor en la Comunidad de Madrid, UNICEF, Federación Internacional de la sociedad de la Cruz Roja y de la Media Luna Roja, UNESCO, —Comisiones Obreras de Madrid, Confederación de Consumidores y Usuarios, Agrupación de Telespectadores y Radioyentes, Asociación de Usuarios de la Comunicación, Federación de Asociaciones de la Prensa de España, Federación Católica de Asociaciones de Padres de Familia y Padres de Alumnos de Madrid, Federación Regional de Asociaciones de Vecinos de Madrid, Federación Regional de Madrid de Asociaciones de Padres y Madres del Alumnado «Francisco Giner de los Ríos», Foro del Espectador, Observatorio Europeo de la Televisión Infantil, Organización de Consumidores y Usuarios, Plataforma de Organizaciones de la Infancia y Unión General de Trabajadores.

También son de destacar en las relaciones de cooperación con diversas instituciones y entidades:

— El **Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la entidad mercantil Gestión de Mecenazgo, S.L.**; la visita del Vocal del Consejo General del Poder Judicial, encargado de las Relaciones con el Defensor del Pueblo, **Enrique Miguez Alvarellós**, y de la Vocal del Consejo General del Poder Judicial, **María Ángeles García García**; la visita al Presidente del Consejo General de la Abogacía Española, **Carlos Carnicer**; la asistencia a la entrega del **XI Premio de Convivencia Manuel Broseta**, en el **Monasterio de San Miguel de los Reyes de Valencia**; la entrevista con el **Alcalde de Santa Coloma de Gramanet** (Barcelona), Bartolomé Muñoz y Salvador Clotas; la visita del **Director de la Agencia de Protección de Datos**, José Luis Piñar Matas, y de su Subdirector, Jesús Rubí; la entrevista con el **Secretario de Estado para la Cooperación Internacional**, Miguel Ángel Cortés, acompañado del **Director General de Cooperación Iberoamericana**, Juan López-Dóriga, y de su Jefe de Gabinete, Santiago Miralles Huete; la asistencia a la entrega del **«Premio a la Convivencia»** por el Foro Ermua 2002 al **Magistrado Juez de la Audiencia Nacional, Baltasar Garzón (Vitoria)**; la entrevista con el **profesor del Departamento de Derecho Internacional de la Universidad de Chile**, Mario Ramírez Necochea, y con el **Primer Secretario de la Embajada de Chile en España**, Francisco Gormaz.

— Otras intervenciones, del Defensor del Pueblo tuvieron lugar en el **acto de clausura del VIII Congreso Notarial**, con el título «Derecho a disfrutar de una vivienda digna y ade-

cuada» (Madrid); la asistencia a la presentación del libro **Los años de plomo**, de Isabel San Sebastián, organizado por la Fundación Víctimas del Terrorismo y Temas de Hoy (Madrid); la entrevista con **alumnos de la Escuela de Negocios Aliter**, de Madrid; asistencia al **homenaje a los Ex-Presos Políticos Antifranquistas** (Burgos); entrevista con el **Decano de los Procuradores**, Juan Carlos Estévez; pronunció unas palabras en la presentación del libro **Juan Negrín. La República en guerra**, escrito por Ricardo Miralles y editado por Temas de Hoy (Casa de América, Madrid) y participó en la sesión correspondiente de las **Jornadas sobre Víctimas del Terrorismo**, con algunas **«Reflexiones sobre el significado del Foro Ermua y de la Iniciativa ¡Basta Ya!** (Universidad de Alcalá, Madrid).

— En el Ateneo Riojano se le hizo entrega al Defensor del Pueblo del **V Premio a la Tolerancia «José Prat»**, organizado por la Asociación de Ateneos de España (Logroño); así como la entrega de la **Medalla de la Asociación Española de Abogados de Familia**, con motivo de la celebración del X Encuentro de dicha Asociación (Madrid); la participación en el **Seminario de Capacitación para las Defensorías: «Los Ombudsman frente a la mediación y negociación en conflictos sociales»** (en Antigua, Guatemala); la asistencia al **XIII Encuentro de Abogados sobre Derecho de Extranjería**, organizado por la Subcomisión de Extranjería del Consejo General de la Abogacía Española y el Colegio de Abogados de Baleares (Palma de Mallorca); la **reunión con la Secretaria General de Empleo**, Carmen Lucía de Miguel; con la **Directora General de Trabajo**, Soledad Córdova Garrido; con el **Subdirector General de Ordenación Normativa**, Raúl Riesco Roche; y con el **Director General de Migraciones y Servicios Sociales**, Antonio Lis Darder (Madrid); asistencia al Foro de Debate **«La prostitución, una cuestión de violencia de género»**, organizado por Altadis, con motivo del XX Aniversario de la Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres (Madrid); a la **reunión con Jueces, Fiscales y Magistrados**, para la elaboración del Informe monográfico sobre **«La asistencia jurídica a los extranjeros en España»**; intervención en el **Encuentro organizado por Fundación Telefónica sobre la escolarización del alumnado de origen inmigrante en España** (Madrid); **reuniones con representantes de Unicef** sobre el mismo tema; con el **Subsecretario del Ministerio de Sanidad y Consumo**, Pablo Vázquez Vega, con la **Directora General de Alta Inspección y de Coordinación del Sistema de Salud**, Ana Sánchez y el **Director de Recursos Humanos**, Jaime Aubía; intervención en la **clausura del XIV Encuentro de Consejos Escolares de las Comunidades Autónomas y del Consejo Escolar del Estado**, dedicado al tema «In-

novación y Educación», con una ponencia sobre la escolarización de los alumnos de origen inmigrante en España (Salamanca); entrevista con representantes de **la Comisión Ejecutiva de la Unión General de Trabajadores del País Vasco**; intervención en el **Seminario «Discriminación y Comunidad Gitana. Los órganos de promoción de la igualdad de trato»**, organizado por la Fundación Secretariado General Gitano, en la sede del Parlamento Europeo en Madrid; entrevista con el **Secretario General de la Federación de Enseñanza de Comisiones Obreras**; reuniones con Daniel Cano y otros **representantes de las Agencias de Adopciones**; con los **miembros de la Dirección de la Agencia Nacional de Evolución de la Calidad y Acreditación**; con el **Presidente del Colegio de Farmacéuticos de Ciudad Real**, Juan Ignacio Calero, y con la **Presidenta del Colegio de Farmacéuticos de Toledo**, Ana López Casero; y entrevista con el **Director General de Cooperación Iberoamericana**, Juan López-Dóriga Pérez.

Actividades culturales

Entre las actividades en las que el Defensor del Pueblo trata de resaltar con su presencia la conexión de la Institución con la sociedad civil, o aprovecha los actos en los que participa para difundir la actividad de la misma, cabe destacar la asistencia a numerosos actos culturales, como presentación de libros. Asistió a la presentación del libro de **Jaime Peñafiel «A golpe de memoria»** (Madrid); a la entrega del X premio Balquerna a **Jorge Semprún**; al **Curso de Altos Estudios Internacionales**, «Hacia una nueva sociedad internacional; paz, derechos humanos y desarrollo sostenible», con una conferencia sobre el tema «Las generaciones de Derechos Humanos» (Madrid).

El Defensor del Pueblo pronunció una conferencia en la **Fundación Antares Foro** con el título «El Defensor del Pueblo y los Derechos Constitucionales» (Sevilla); intervino en las **VII Jornadas sobre el sistema autonómico de Castilla-La Mancha**, con la conferencia «El Defensor del Pueblo en España» (Cuenca); asistió al acto de homenaje y la presentación del libro **«La Constitución Española de 1978 en su XXV Aniversario»**, realizado en el Palacio del Congreso de los Diputados (Madrid); a una lección para clase a los funcionarios en prácticas de la **Escuela Diplomática** con la conferencia-coloquio «El Defensor del Pueblo, institución constitucional» (Madrid); participó en los actos conmemorativos del **Día del Libro**, en la Lectura Continuada de El Quijote, en su VII edición, organizados por el Círculo de Bellas Artes (Madrid); pronunció la conferencia conmemorativa del **XXV aniversario de la Constitución Española**, dentro del ciclo «Policía y Constitución», organizado por la Dirección General de la Policía, con el título «La

garantía de los derechos y libertades constitucionales» (Vitoria); presentó el libro que recoge el estudio monográfico realizado por la Institución sobre **«La escolarización del alumnado de origen inmigrante en España: análisis descriptivo y estudio empírico»**, junto con Unicef en la institución del Defensor del Pueblo; intervino, con Jaime Mayor Oreja, Antonio Basagoiti y Gotzone Mora en la presentación del **Libro «Sabino Arana o la sentimentalidad totalitaria»**, de Iñaki Ezquerro, en el Círculo de Bellas Artes (Madrid); en la presentación del libro **«La fiesta de los toros ante el Derecho»**, en una sesión cultural organizada por la Unión Taurina de Abonados de España en colaboración con el Grupo Correo-Prensa Española, en el Círculo de Lectores (Madrid); en el acto de entrega del **VI Premio Internacional de Derechos Humanos** otorgado por la Fundación Hispano-Cubana, con el título «Libertad, democracia y Derechos Humanos» (Madrid); recibió el **premio «Balanza de Oro de la Justicia»** del Ilustre Colegio de Procuradores de Madrid, en un acto celebrado por

el Consejo General de Procuradores de España y la Junta de Gobierno del Colegio de Madrid; asistió a la firma del acta de constitución de la **Coordinadora de Antiguos Estudiantes de la Facultad de Derecho de Albacete**, donde se nombró a Enrique Múgica Herzog, Presidente de Honor, e intervino en el acto de celebración de la XIII Promoción de Licenciatura y la VI Promoción de Gestión y Administración Pública en dicha Facultad; pronunció la lección magistral en el acto académico de clausura del curso 2002-2003, en conmemoración de los diez años de la **Escuela de Práctica Jurídica del Colegio de Abogados de Tarragona**, pronunciada por el Defensor del Pueblo con el título «El Defensor del Pueblo y el desarrollo de los Derechos Humanos»; inauguró el ciclo de conferencias sobre **«Terrorismo, nuevos retos y respuestas sociales»**, dentro de los Cursos de Verano de El Escorial, organizado por la Fundación Miguel Ángel Blanco, en colaboración con la Fundación Víctimas del Terrorismo; asistió a la celebración de un concierto, organizado por la Asociación de Amigos

del Museo Romántico, en la sede de la Institución, dentro del ciclo Música y Palacios; pronunció la lección inaugural del curso a los alumnos del **Centro de Estudios Jurídicos de la Administración de Justicia**, con el título «El Defensor del Pueblo y la Administración de Justicia», que se celebró en la sede de la Institución; clausuró las **X Jornadas «Ciudadanía y política» organizadas por la Asociación Española de Letrados de Parlamentos** en la sede de las Cortes de Aragón (Zaragoza) y la lección Magistral del Defensor del Pueblo en la **clausura del curso 2002-2003** y entrega de diplomas de los programas Máster, con el título «Los derechos constitucionales y el Defensor del Pueblo», organizado por el **Centro de Estudios Financieros** (Palacio de Congresos, Madrid; asistió al acto de presentación de la **Asociación Nacional de Guardias Civiles «Marqués de las Amarillas»** (Vitoria) y participó en la presentación de la **«Campaña contra la violencia de Género»**, que tuvo lugar en la sede de la Defensora del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra (Pamplona).

Jornadas sobre Defensores del Pueblo

Dentro de los actos conmemorativos del XXV aniversario de la Constitución Española, el Defensor del Pueblo organizó unas **Jornadas sobre Defensores del Pueblo y Derechos Constitucionales**, en colaboración con la **Agencia Española de Cooperación Internacional, el Senado y la Universidad de Alcalá**, que se celebraron en el **Palacio del Senado**, los días 27 y 28 de octubre, con participación de numerosas personalidades del **Derecho Constitucional, la Judicatura y Defensores del Pueblo de otros países, como el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina, Eduardo Mondino**.



El Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo (derecha) asiste en el Senado con el Rector de la Universidad de Alcalá de Henares a las Jornadas sobre Defensores del Pueblo y Derechos Constitucionales que se celebraron del 27 al 28 de octubre de 2003. Foto Povedano.

El Defensor del Pueblo intervino en el acto de presentación de la **Fundación Abbot**, dentro de la Jornada «Constitución Española y Salud», con el título «Ciudadanos, Salud y Defensor del Pueblo» (Madrid); asistió al acto de entrega de los **premios del IV Certamen Nacional de Galardones a la Excelencia en Prevención de Riesgos Laborales**, organizado por Acropel (Madrid); dio una conferencia dentro de las Jornadas conmemorativas de los **XXV años de Justicia Constitucional**, organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad de Extremadura, con el título, «Evolución y

desarrollo de los Derechos Humanos» (Cáceres); asistió a los actos con motivo de la celebración de los **100 años del establecimiento de los Hermanos Maristas en Toledo**, con una conferencia sobre «Las generaciones de Derechos Humanos» (Toledo).

— Intervino también el Defensor del Pueblo en las **V Jornadas sobre protección internacional de los Derechos Humanos**, organizadas por el Área de Derecho Internacional de la Universidad Rey Juan Carlos, con la conferencia «Reflexiones en torno a la Administración de Justicia y sus relaciones con el Defensor del Pueblo» (Vicálvaro, Madrid); en la

Mesa Redonda sobre «Constitución y Derechos Humanos», organizada por la Sociedad Estatal de Conmemoraciones Culturales, con la colaboración de la Universidad Rey Juan Carlos y la Universidad Francisco de Vitoria (Pozuelo, Madrid).

— El Defensor del Pueblo abrió el Acto de entrega del **IX Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio**, organizado por el Consejo de Administración de Pelayo, Mutua de Seguros, con una «Breve mención de la aportación de Landelino Lavilla, desde su actividad política y jurídica» (Madrid).

Actos en conmemoración del XXV Aniversario de la Constitución

— Aparte de los actos propios organizados por la Institución para conmemorar el XXV aniversario de la Constitución Española, a los que ya hemos aludido, el Defensor del Pueblo intervino en otros actos organizados por distintas instituciones, a los

que fue invitado. Por ejemplo, dentro del ciclo «La democracia española: perfiles de un proceso de cambio y modernización», organizado por la **Universidad Internacional Menéndez Pelayo y la Consejería de Educación y Cultura de las Islas Baleares** y

con la colaboración del Cercle Artístic de Ciutadella y Ateneo de Maó, dio una conferencia sobre «La eficacia de los derechos constitucionales» (en Ciudadela, Menorca).

— El Defensor del Pueblo abrió el acto inaugural del **«Encuentro de profesionales re-**

lacionados con la Ley Orgánica de Responsabilidad Penal del Menor», organizado por la Universidad Pontificia de Comillas (Madrid).

— Organizada por la **Comisión Nacional Organizadora de los Actos conmemorativos del 25 Aniversario de la Constitución Es-**

pañola, pronunció una conferencia sobre «Los derechos humanos en la Constitución Española» (Burgos).

— Asistió al acto de clausura y Seminario «**País Vasco: Constitución, Estatuto y Libertad**», organizado por la **Universidad San Pa-**

blo-CEU (Madrid); al acto de entrega de los **Premios Nueva Economía Fórum 2003**, otorgados a los ponentes de la Constitución Española (Madrid), e intervino en el acto de presentación de la **Fundación Emilio Barbón**: «En memoria de Emilio Barbón» (Oviedo).

Artículos, declaraciones y entrevistas

Entre las numerosas entrevistas, declaraciones, artículos en Prensa, Radio y TV, que el Defensor del Pueblo publicó durante el año 2003, muchos de ellos en relación con el XXV Aniversario de la Constitución Española, destacamos el artículo para el **Boletín de Enlace del Defensor del Pueblo Europeo**, «**Veinte años actuando a favor de los colectivos más desfavorecidos**».

— La colaboración para el **Boletín Parme** (*Programa de Apoyo a la Reforma y modernización del Estado*): sobre «El Defensor del Pueblo, en España; la Institución y sus retos» (República Dominicana).

— La aportación al libro «**La vida de la Constitución de 1978**». **Obra conmemora-**

tiva del XXV aniversario de la Constitución Española. Iniciativa de la Universidad Rey Juan Carlos, con el patrocinio de la Fundación ICO y dirigido por Sabino Fernández Campo.

— Las respuestas a preguntas sobre la Constitución Española, dirigidas a la publicación en la **página web oficial del Ministerio de Educación, Cultura y Deportes** para la conmemoración del XXV aniversario de la Constitución, con alumnos de Educación Primaria, Educación Secundaria y Bachillerato.

— Artículo enviado con motivo de la edición del número 100 de la Revista **Actualidad del Derecho Sanitario**, con el título «Con-

tribuye al perfeccionamiento de la gestión sanitaria».

— Artículo para la **Revista España Real**, de la Fundación Institucional Española, dentro del espacio «Firma invitada»: «La Constitución, en el corazón».

— Artículo para el suplemento especial conmemorativo del XXV aniversario de la Constitución Española para el **Diario Jaén**, S.A.: «Los 25 años de la Constitución Española».

— Artículo solicitado por el **Concello de Muiños** (Ourense) para la celebración de una exposición conmemorativa de los 25 años de la Constitución Española: «La Constitución Española cumple 25 años».

Otras intervenciones

— Asistencia a las **Terceras Jornadas de Trabajo del Observatorio Jurídico Permanente sobre Fenómenos Migratorios** (Palma de Mallorca); reunión con miembros del **Colegio de Farmacéuticos**; intervención en las **Jornadas sobre Violencia de Género** organizadas por la Federación de Asociaciones de Mujeres Separadas y Divorciadas, con la conferencia titulada «Situación de la violencia de género en España» (Madrid); participación en el **II Foro Mundial de la Mujer y la Juventud por los Derechos Humanos**, organizado por la Consejería de Presidencia (Instituto de la Mujer de la Región de Murcia), con la conferencia titulada «Violencia contra las mujeres» (Murcia); participación en el **Symposium «El Fenómeno Migratorio: nuevas respuestas a nuevas realidades»** organizado por la Cátedra de Inmigración, Derechos y Ciudadanía de la Universidad de Girona, con la conferencia «Inmigración y ciudadanía. Derechos y deberes de los inmigrantes» (Girona); en el **III Foro sobre Violencia contra las mujeres**, organizado por la Escuela de Periodismo y Comunicación en colaboración con Altadis, con la intervención, «Actuaciones desde la oficina del Defensor del Pueblo sobre las denuncias de violencia de género» (Madrid); en las **II Jornadas sobre Inmigración**, organizadas por Els Verds, con la conferencia «El derecho a la ciudada-

nía. entre el reconocimiento y el ejercicio» (Ibiza); en la clausura de la conferencia «**Propuestas para una estrategia de protección social a la infancia**», organizadas por el Gobierno de Cantabria (Santander); en las **Jornadas sobre «Diferencias entre la discriminación por sexo y la discriminación en otras materias**», organizadas por el Grupo Europeo de Políticas Migratorias (Viena, Austria); mantuvo sendas reuniones con abogados y con representantes de la Administración pública, con motivo de la elaboración del **Informe monográfico «La asistencia jurídica a los extranjeros en España**»; participó en el **Curso sobre violencia de género y Familia** organizado por la Universidad Politécnica de Cartagena (Murcia) con la intervención, «Recursos institucionales del Estado» y se entrevistó con **diferentes Asociaciones en relación con la publicación del libro «Todas putas**».

Igualmente, el Defensor del Pueblo participó en el **X Congreso Nacional de Derecho Sanitario**, organizado por la Asociación Nacional de Derecho Sanitario con la intervención «Derechos de los pacientes» (Madrid); en la **Jornada sobre Violencia Doméstica organizada por la Fundación por la Justicia y el Colegio de Abogados de Valencia**, con la intervención «Una visión desde el Defensor del Pueblo. Proyectos y últimas refor-

mas» (Valencia); en el **LXV Curso de Acceso a la escala de Oficiales de la Guardia Civil** con la intervención «Organización, competencias y funcionamiento de la institución del Defensor del Pueblo» (San Lorenzo de El Escorial, Madrid); en el **Curso Constitución, Democracia y Derechos Humanos organizado por la Cátedra Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá**, con la intervención «El papel del Defensor del Pueblo en la defensa de los derechos fundamentales» (Alcalá de Henares, Madrid); intervino en la **Mesa Redonda sobre «Inmigración y Educación. Una perspectiva desde la visión de algunos colectivos de inmigrantes»**, organizada por el Consejo Escolar del Estado (Madrid); en los **Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid**, invitado por la Fundación Lilly, con una conferencia sobre «Medicina y Sociedad: Envejecimiento, fragilidad y dependencia» (San Lorenzo de El Escorial, Madrid); en las **Jornadas Internacionales sobre «La interculturalidad en sociedades laicas»**, organizada por la Fundación Cives (Cádiz); en una **Mesa Redonda en la Academia de Televisión sobre «Infancia y Juventud»** (Madrid).

Mantuvo —entrevistas en la Institución del Defensor del Pueblo con **alumnos del Colegio Mayor Universitario Mendaur, de la Universidad de Navarra**; con profesores y



Jueces y personal del Defensor del Pueblo que participaron en la sede de la Institución en unas jornadas sobre asistencia jurídica al inmigrante que fueron coordinadas por la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, María Luisa Cava de Llano i Carrió (primera por la derecha). Foto Povedano.

alumnos de **Ciclos Formativos de la Familia Administrativa del IES Baix Camp de Reus** (Tarragona); recibió la— visita de **alumnos de la Facultad de Derecho de Granada**; del **Vicerrector de Relaciones Institucionales de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo**, Santos Miguel Ruesga Benito y recibió el Defensor del Pueblo el **Premio Amigo de Honor** (Palacio de Cristal de la Arganzuela, Madrid).

Además de algunas visitas y homenajes ya reseñados, caben destacar también la asistencia del Defensor del Pueblo a otras entrevistas, recepción de visitas, audiencias y participación en actos diversos, como la **toma de posesión del Presidente del Consejo de Estado, José Manuel Romay Beccaría**; asistencia a la recepción del **Día de la Comunidad de Madrid**, a invitación del Presidente de la Comunidad; asistencia a la **sesión necrológica especial en el Consejo de Estado y funeral en memoria del que fue su Presidente, Iñigo Cavero**; visita del **Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid, Pedro Núñez Morgades**; visita de **Javier Nart**, abogado de un preso español en la base estadounidense de Guantánamo (Estados Unidos); entrevista con el **Delegado del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración, Jaime Ignacio González González**; asistencia a la **investidura de Doctor Honoris Causa de Fernando Savater**, por la Universidad de Alcalá (Alcalá de Henares, Madrid); visita de representantes de la **Federación de Enseñanza de CC.OO**, encabezada por su Secretario General, Fernando Lezcano; visita del **Director General de Carreteras de la Comunidad de Madrid, Francisco Javier de Águeda Martín**; visita de una **delegación de la Unión de Jubilados y Pensionistas de Madrid**: el Secretario General,

José Sillero Pérez, y el Secretario de Organización, Luis Fernández Santos; visita del **Magistrado Juez Decano de los Juzgados de Madrid, José Luis González Armengol**; visita de la **Concejala del Ayuntamiento de Madrid responsable de Mayores y Cooperación Internacional, Pilar Estébanez Estébanez**; asistencia al acto de **conmemoración del XXV aniversario de la constitución, en la Fundación Francisco Largo Caballero**.

El Defensor del Pueblo participó en la Audiencia con Su Majestad el Rey y demás miembros del Comité de Honor para la Conmemoración del XXV Aniversario de la Constitución Española.

Recibió el Defensor del Pueblo las visitas del **Comisario General de Seguridad Ciudadana, Santiago Cuadros**, y de su Coordinador General, José Luis Esteban; del **Director del Centro de Estudios Financieros, Roque de las Heras**; asistió a los actos con motivos del **Día de la Policía Española**, con imposición de condecoraciones; al acto solemne de **Homenaje a la Bandera Nacional y al Desfile Militar, con ocasión del día de la Fiesta Nacional de España**.

Mantuvo entrevistas con el **Secretario Segundo de la Fundación Wellington, Eloy García**, con el **Catedrático de la Universidad de Zaragoza, Manuel Ramírez**; recibió al **Secretario de Estado de Infraestructuras, Benigno Blanco**, acompañado de su asesor, Fernando Marín, del **Director General de Calidad Ambiental, Germán Glaría**, y del **Subdirector de Calidad Ambiental, Mariano González**; al **Presidente de la Casa Argentina, Enrique Borcel** y acompañantes; al **Viceconsejero de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Madrid, Federico Plaza y Piñol**; se entrevistó con el **Ministro de Medio Ambiente, Jaume Matas**; con el **Catedrático de**

Derecho Constitucional de la Universidad Juan Carlos I, Enrique Álvarez Conde; con el **Presidente de la Asociación Profesional de Pilotos Comerciales y Técnicos de Mantenimiento de Helicópteros de España, Marino Aguilera**; con el encargado de **Asuntos de Inmigración del Ilustre Colegio de Abogados de Madrid, Fernando Oliván**; con el abogado de la **Asociación por la Desaparición de Ana Eva Guasch Melis**, de Palma de Mallorca, Miguel Mais; con el **Gerente del Organismo Autónomo de Trabajo y Prestaciones Penitenciarias, Dionisia Manteca**.

El Defensor del Pueblo asistió también al acto de **Entrega de Medallas a los Antiguos Diputados del Consell Insular d'Eivissa**; se entrevistó en su despacho con los **representantes de la Confederación de Sindicatos de Trabajadores y Trabajadoras de la Enseñanza**; con los **abogados que representan a los solicitantes de la autorización sanitaria del preparado denominado Biobac**; la **representante de un colectivo de transexuales de Cataluña, xxx xxx**; la **Asociación de Prejubilados y Jubilados Fermín Figueres**; con el **Diputado por Málaga, José Luis Centella**, y con personas integrantes de la Plataforma «Autopista de peaje de Casas Bermejas»; con el **Comité de Empresa de Sintel**; con el **Alcalde de Turís (Valencia)** y otros miembros de la Corporación.

Asistió a la **presentación del Informe 2002 del Inmerso sobre la situación de las personas mayores en España**; recibió a representantes de la **Asociación «El Alfar»**, de Madrid; a representantes de la **Asociación de Epidermolisis bullosa de España**; mantuvo reuniones con los integrantes del **antiguo Cuerpo de Técnicos de Información y Turismo** de la Administración; con el **Secretario General Técnico del Ministerio de Fomento, Francisco Sanz Gandasegui**; con el **Director General de Carreteras de la Comunidad de Madrid, Francisco de Águeda Martín**; con una **delegación de estibadores del Puerto de Gandía (Valencia)** y reuniones con **familiares de españoles presos en Salónica (Grecia)**; con representantes de **«Colegas», Federación de Gays, Lesbianas y Transexuales**; y recibió, al **Portavoz Federal de los Verdes, José María Mendiluce**.

Asistió, igualmente el Defensor del Pueblo a la **toma de posesión del Magistrado de la Sala Tercera del Tribunal Supremo, Santiago Martínez-Vares García**; al acto de **imposición de la Gran Cruz de la Orden de Isabel La Católica, al Alcalde de A Coruña, Francisco Vázquez Vázquez**; al acto de **imposición de la Gran Cruz del Mérito Civil concedida a Olegario Vázquez Raña** y al acto de **imposición de la Gran Cruz de San Raimundo de Peñafort a José María Murguza**.

Nueva Comisión Mixta Congreso-Senado de Relaciones con el Defensor del Pueblo

Con motivo de las elecciones generales del 14 de marzo de 2004 y la constitución de la VIII Legislatura de las Cortes, se ha renovado la composición de la Comisión Mixta Congreso-Senado para las Relaciones con el Defensor del Pueblo, cuya composición es la siguiente:

PRESIDENTE

CERDÀ I ARGENT, Agustí
Diputado (GER-ERC)

VICEPRESIDENTE PRIMERO

PEÑA LINARES, Juan Miguel
Senador (GS)

VICEPRESIDENTA SEGUNDA

CAMILLERI HERNANDEZ, María José
Senador (GPP)

SECRETARIA PRIMERA

NIÑO RICO, Encarnación
Diputada (GS)

SECRETARIO SEGUNDO

SÁNCHEZ MENÉNDEZ, José Avelino
Diputado (GP)

PORTAVOCES

LABORDETA SUBÍAS, José Antonio
Diputado (GMx)
MALDONADO I GILI, Josep
Diputado (GC-CiU)
MARDONES SEVILLA, Luis
Diputado (GCC)
PUCHE RODRÍGUEZ-ACOSTA, Gabino
Diputado (GP)
RASCÓN ORTEGA, Juan Luis
Diputado (GS)
SALAZAR BELLO, María Isabel (Adjunto)
Diputada (GS)

VOCALES

ACEBES PANIAGUA, Ángel Jesús
Diputado (GP)
BAÓN RAMÍREZ, Rogelio
Diputado (GP)
BATLLE I FARRÁN, Josep María
Senador (GPECP)
BURRIEL ALLOZA, José Antonio
Senador (GPP)
CANEDO ALLER, Antonio
Senador (GS)
CASTILLEJO HERNÁNDEZ, Carolina
Diputada (GS)
CONTRERAS OLMEDO, María Begoña
Senador (GPP)

VOCALES (cont.)

CONTRERAS PÉREZ, Francisco
Diputado (GS)
DELGADO ARCE, Celso Luis
Diputado (GP)
FERNÁNDEZ SANTOS, Luis
Diputado (GS)
FUENTES GARCÍA, Rafaela
Senadora (GS)
GONZÁLEZ GARCÍA, Sixto
Senador (GPP)
GUTIÉRREZ GONZÁLEZ, Carlos
Senador (GPP)
HERRERA MARTÍNEZ-CAMPOS, Iñigo
Diputado (GP)
LAVILLA MARTÍNEZ, Félix
Senador (GS)
LÓPEZ-MEDEL BASCONES, Jesús
Diputado (GP)
MAQUEDA LAFUENTE, Francisco Javier
Senador (GPSNV)
MARÓN BELTRÁN, Carmen
Diputada (GS)
MONTESINOS DE MIGUEL, Macarena
Diputada (GP)
MURCIA BARCELÓ, Francisco
Diputado (GP)
NAVARRO CASILLAS, Isaura
Diputada (GIV-IU-ICV)
PADILLA CAMEJO, Ana del Pilar
Senador (GPP)
PARDO GABALDÓN, Rogelio
Senador (GPP)
PÉREZ DOMÍNGUEZ, María Soledad
Diputada (GS)
RIVERO ALCOVER, Gloria Elena
Diputada (GS)
ROMÁN GUERRERO, Rafael
Diputado (GS)
SALVADOR GARCIA, Luis Miguel
Senador (GS)
SEDANO PÉREZ, Jesús Andrés
Senador (GPP)
SOPEÑA VELASCO, Javier
Senador (GPP)
URQUIZA GONZÁLEZ, Miguel Angel
Senador (GS)
VILLAGRASA PÉREZ, María Teresa
Diputada (GS)

ADSCRITOS

LETRADO

SÁINZ MORENO, Fernando



Constitución en el Senado, el 26 de mayo de 2004, de la nueva Comisión Mixta Congreso-Senado para el Defensor del Pueblo, en la actual VIII Legislatura de las Cortes Generales. En la foto aparece en el centro el nuevo Presidente de la Comisión, Agustí Cerdà i Argent, diputado de ERC por Barcelona, a su derecha, el Vicepresidente Primero, senador del PSOE por Almería, Juan Miguel Peña Linares y la Secretaria Primera, Encarnación Niño Rico, diputada del PSOE por Cadiz, a su izquierda la Vicepresidenta Segunda, la senadora del PP por la CA de Andalucía, María José Camilleri. Foto Povedano.

Plan de renovación tecnológica del Defensor del Pueblo

El plan de renovación tecnológica de la Institución, que comenzó en el año 2001, quedará finalizado, salvo actuaciones puntuales y de crecimiento, a lo largo del año 2004 con la puesta en funcionamiento durante estos años de los proyectos enmarcados en el mismo, entre los que cabe destacar como acciones principales del año 2003 las siguientes:

La elaboración del nuevo **sistema de gestión de expedientes de quejas**, que estará operativo a finales de 2004.



Menú de entrada del nuevo sistema de gestión de quejas

Este sistema, que se está construyendo con las últimas tecnologías de informática, permitirá al ciudadano enviar por Internet sus quejas certificadas digitalmente y recibir los escritos de la Institución firmados digitalmente por este medio.

Dispondrá de herramientas de gestión documental y de gestión del conocimiento para facilitar la búsqueda, recuperación y administración de la información de los expedientes de quejas y fondos documentales de la Institución, así como de un motor de flujo de trabajo para la tramitación de los distintos procedimientos de los expedientes, lo que permitirá agilizar los procedimientos de tramitación y mejorar la atención al ciudadano.

Incluirá una estructura de seguridad física y lógica que cumpla con toda la reglamentación de la Ley Orgánica de Protección de Datos y la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo y la normativa interna de seguridad.

Cabe reseñar que la Institución dispondrá durante el presente ejercicio de unas nuevas oficinas que, ubicadas en la calle Zurbano 42, paliarán las actuales limitaciones de espacio físico. Estas estarán dotadas de unas modernas infraestructuras en lo relativo a comunicaciones, informática y seguridad. Se está montando un segundo cen-

tro de proceso de datos, comunicado mediante fibra óptica con el de la Sede central de Fortuny, 22, que podrá actuar como centro de respaldo de éste, con el correspondiente plan de contingencia frente a eventuales imprevistos.

Otro aspecto a destacar es la puesta en funcionamiento, a partir de junio de 2003, del nuevo **sitio web de la Institución** (www.defensordelpueblo.es), con un planteamiento de accesibilidad adaptado a las



Página de entrada del sitio web del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es)

personas con discapacidades físicas, cumpliendo la normativa de la Iniciativa de Accesibilidad a la Web del World Wide Web Consortium (W3C/WAI) a nivel A.

La información principal se articula en cuatro grandes bloques: **Quejas por Internet**, desde el que cualquier ciudadano puede enviar su queja de forma rápida y sencilla, disponiendo de una ayuda completa para guiarle sobre como debe formalizar el envío; **Atención al Ciudadano**, donde se ofrece información general sobre atención telefónica, el servicio de guardia, las visitas presenciales e información de quejas y estadísticas globales; **Todo sobre el Defensor**, donde el ciudadano puede conocer la Institución navegando a través de sus distintos apartados, ¿Qué es?, ¿Quién es?, ¿Cuáles son sus Competencias?, el Organigrama y su Historia; y, por último, **Informes y Do-**

cumentos, que permite consultar y descargar los distintos documentos ofrecidos del fondo documental de la Institución.

Hay que destacar que, desde que se puso en funcionamiento el nuevo sitio, el servicio de quejas por Internet ha tenido una gran aceptación entre los ciudadanos, al canalizarse por este medio un elevado número de quejas, un 24% del total, como se muestra en la tabla adjunta, en la que puede apreciarse la comparativa con las quejas recibidas por el medio habitual de correo postal (cuadro 1).

La web dispone, además, de un conjunto de secciones complementarias como: **Foro**, para facilitar el intercambio y debate sobre temas de actualidad; **Prensa**, donde puntualmente la Institución ofrece las oportunas notas a los medios de comunicación y una selección de las noticias más relevantes de prensa referidas a la actualidad de la Institución; **Tu Opinión**, donde el ciudadano puede expresar libremente lo que opina sobre la Institución; el **Mapa web**, para facilitar la navegación y los contenidos del sitio y visualizar esquemáticamente su estructura; **Enlaces**, con las direcciones postales y de los sitios web de instituciones y organismos afines a la temática del Defensor del Pueblo, y **Localizador**, con el mapa de la ubicación de la Institución.

El sitio puede ser consultado en las versiones de francés e inglés, con los apartados susceptibles de ser traducidos.

Actualmente se está trabajando en la prestación del envío de quejas mediante certificado digital y en nuevas secciones como las de **Eventos y Novedades**.

La Institución sigue apostando por la modernización de sus infraestructuras en tecnología de información y comunicación, con el fin de optimizar y mejorar sus servicios externos, como facilitar el acercamiento y la comunicación con sus interlocutores (ciudadanos, instituciones y administraciones), como los internos, a través de la mejora de su propia gestión.

CUADRO 1. Comparativa de quejas interpuestas por los ciudadanos a través del web frente al correo postal

Canal de entrada	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Diciembre	Total
Web	291	335	237	426	443	362	294	2.388
Correo Postal	1.375	928	1.048	1.515	1.172	768	654	7.460
TOTAL	1.666	1.263	1.285	1.941	1.615	1.130	948	9.848

Información al ciudadano

El Defensor del Pueblo considera que tiene significación medir algunos aspectos que reflejan la actividad de la Institución, como son el servicio de atención telefónica prestado, las visitas atendidas por personal de la Institución en la propia sede, y las llamadas recibidas a través de la línea 900 gratuita, básicamente, en demanda de información.

Número de llamadas o visitas recibidas, en 2003, a fin de prestar servicios al ciudadano

	Sala visitas	Teléfono	Línea 900
Enero	208	662	397
Febrero	207	733	320
Marzo	251	759	310
Abril	142	504	161
Mayo	205	680	292
Junio	256	760	268
Julio	227	455	177
Agosto	124	397	122
Septiembre	24	608	125
Octubre	151	689	326
Noviembre	224	580	481
Diciembre	244	423	252
TOTAL	2.263	7.250	3.231

Durante el año 2003 se recibieron 7.250 llamadas en la centralita del Defensor del Pueblo, 91 432 79 00, interesándose por la forma de presentar quejas, o bien por la tramitación de alguna ya formulada.

A través de la sala de visitas se atendieron a 2.263 ciudadanos que llegaron a presentar personalmente sus quejas en el Servicio de Atención al Público, en Eduardo Dato, 31, o para demandar asistencia para presentarlas.

Con idénticos propósitos de recibir información se atendieron 3.227 llamadas en la línea de atención al público gratuita, 900 10 10 25.

Como se puede comprobar en el cuadro 1 de la página anterior, a través de la página web www.defensordelpueblo.es se han recibido, no sólo una de cada cuatro quejas presentadas, sino también numerosas solicitudes de información.

También se reciben quejas por correo electrónico en la dirección:

registro@defensordelpueblo.es



Acceso a la Oficina de Información al Público en la Calle Eduardo Dato, 31, de Madrid.



Oficina de Registro de Información y escaneo de quejas.

Nuevas publicaciones

Durante el año 2003, el Servicio de Publicaciones del Defensor del Pueblo editó los libros cuya portada se reproduce:

- **El libro del Defensor del Pueblo.**
- **Tutela de los Derechos Humanos (Reunión Intercontinental Unión Europea/ América Latina-Caribe, 24 y 25 de abril de 2002).**

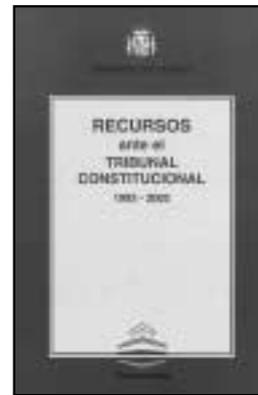
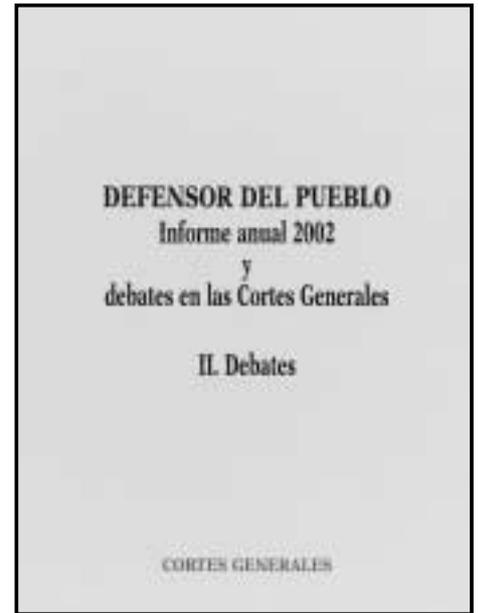
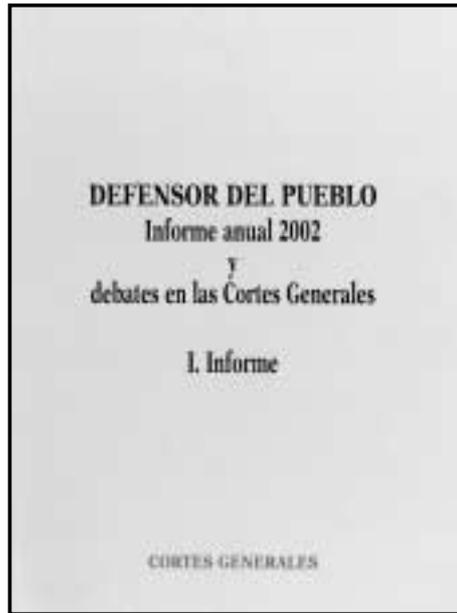
— **Recursos ante el Tribunal Constitucional 1993-2002.**

— **Informe anual 2002 del Defensor del Pueblo y debates en las Cortes Generales.**

Asimismo, como informes monográficos editados por la propia Institución vieron la luz:

— **La escolarización del alumnado de origen inmigrante en España: Análisis descriptivo y estudio empírico.**

— **Listas de espera en el sistema nacional de salud.**



ATENCIÓN AL CIUDADANO EN LA SEDE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: UBICACIÓN

Dirección postal

El Defensor del Pueblo Paseo de Eduardo Dato, 31 28010 MADRID

Teléfonos de interés

Centralita para todos los servicios	91 432 79 00
Información general sobre el Defensor (900)	900 10 10 25
Teléfono atención sordos	91 432 79 75
Fax para todos los servicios	91 308 11 58

Correo electrónico

Información y registro general	registro@defensordelpueblo.es
Gabinete de prensa	prensa@defensordelpueblo.es

Sala de visitas

Se atienden consultas personalizadas con el siguiente horario

Lunes a Viernes	Mañanas: 9 a 14 horas
Lunes a Jueves	Tardes: 16 a 18 horas

