



El Defensor del Pueblo

Resumen del informe a las Cortes Generales correspondiente a 2004
Abril de 2005



28.990 quejas registradas en 2004

Aumento del 67% respecto al año anterior

Durante el ejercicio 2004, el número total de quejas registradas alcanzó la cifra de 28.990, de las que 14.264 tenían carácter individual, 14.614 eran quejas colectivas y 112 fueron quejas de oficio. Un total significativamente superior, en casi un 67%, al total de 17.389 quejas registradas en el ejercicio precedente, como puede apreciarse en el cuadro 1.

Los hombres siguen presentando más quejas que las mujeres, aunque se observa un tenue acercamiento en los porcentajes. Una mayoría de las quejas procede del territorio nacional español y el más alto porcentaje de las mismas sigue correspondiendo a la Comunidad de Madrid, aunque se observa un acercamiento de otras comunidades en cuanto a quejas individuales. De igual modo es notorio un cierto aumento del total de quejas remitidas por los Comisionados Autonómicos. Por sectores administrativos concernidos, destacan las quejas relacionadas con Educación (8.953), Economía (3.446), Administración de Justicia (2.394), Inmigración (2.183) y Empleo Público (2.012).

Estado de tramitación

El total de 28.990 quejas registradas se compone de los siguientes grupos: 9.507 (32,79%)

CUADRO 1. Quejas recibidas durante 2004 en comparación con 2003

	Número de quejas registradas durante 2004	Número de quejas registradas durante 2003
Oficio	112	165
Individuales.....	14.264	12.612
Colectivas	14.614	4.612
TOTAL.....	28.990	17.389

admitidas a trámite; 16.846 (58,10%) no admitidas, y 2.637 (9,09%) se encontraban pendientes de tomar una decisión a la hora de cerrar este informe. Las admitidas comprenden 3.880 concluidas, 5.600 en trámite y 27 en suspenso. Las no admitidas lo fueron, entre otros muchos motivos, por no haberse encontrado indicios de irregularidad administrativa, por no haberse producido actuación de los poderes públicos en relación con los asuntos que

planteaban, por haber recaído sentencia firme sobre algunos de ellos, o por existir intervención judicial en la materia de la queja. Las que se encontraban en situación de pendientes requerían más información, un mayor grado de análisis o que se subsanara algún aspecto formal.

Por otra parte, sobre los totales expuestos, correspondientes a las quejas registradas en 2004, se inician o se reabren durante 2004 otras 1.136 quejas registradas en otros ejercicios, de las cuales se admiten 741, se reabren 373 y se reponen 22.

Eficacia en la supervisión de las administraciones

La actividad ordinaria de supervisión de las Administraciones públicas, como consecuencia de las quejas, se plasmó durante el ejercicio 2004 en la elaboración de un total



El Defensor del Pueblo, entrega el Informe 2004 al Presidente del Senado, Francisco Javier Rojo, izquierda, y al Presidente del Congreso de los Diputados, Manuel Marín, en cuya foto aparece la Junta de Coordinación del Defensor del Pueblo, que acompañó en ambos casos a Enrique Múgica. De izquierda a derecha, el Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo, Manuel Aguilar; la Adjunta Primera, María Luisa Cava de Llano y Carrió; el Defensor; el Presidente del Congreso, y la Secretaria General del Defensor del Pueblo, María del Mar España Martí. (Foto Povedano).

de 413 resoluciones dirigidas a las autoridades pertinentes; en concreto, 124 recomendaciones, 183 sugerencias y 106 recordatorios de deberes legales.

De todas estas resoluciones, a 31 de diciembre, habían sido admitidas 118, rechazadas 61 y se encontraban pendientes de respuesta 128. Quedan, pues, todavía bastantes resoluciones pendientes de respuesta por parte de las Administraciones públicas (casi un 31%). De las 179 respuestas recibidas, 118 —más del 65%— admitían la sugerencia o la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo, mientras se rechazaban poco más del 34% o, lo que es lo mismo, 61 de las resoluciones elaboradas. De todo ello damos cuenta más pormenorizada en el informe completo, así como en este resumen, en las páginas 5 a 26.

En cuanto a las actuaciones más significativas, aunque siempre resulta subjetivo, se recogen con más amplitud, por áreas de gestión, en las páginas 27 a 50. Resumimos, a continuación, lo que en el informe se denominan **conclusiones más significativas** de cada una de dichas áreas.

Función y empleo públicos

En el ámbito del **régimen general de la Función Pública**, es preciso mencionar el gran número de quejas relacionadas con ciertos procesos de ingreso por oposición, supuestamente poco respetuosos con los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como con las dilaciones perjudiciales de esos mismos procesos y de la toma de posesión de los destinos. La frecuencia y la variedad de las quejas formuladas aconsejan la conveniencia de que se apruebe algún tipo de norma que recoja los derechos del opositor.

Destacan, por otro lado, quejas relativas a retribuciones y carrera administrativa, valoración de méritos o clases pasivas y el incremento de quejas de funcionarios que dicen sufrir **acoso psicológico en el puesto de trabajo (mobbing)**, lo que parece aconsejar la adopción de medidas preventivas.

En cuanto a las distintas situaciones estatutarias, pueden destacarse las reclamaciones del personal de servicios de salud; del personal docente, especialmente en lo que se refiere a la falta de publicidad y otras dificultades en las pruebas de acceso, en la docencia no universitaria; a los procedimientos de evaluación en la contratación de personal docente e investigador, en la docencia universitaria; del personal al servicio de la Administración de justicia o sobre las condiciones de trabajo de algún centro penitenciario de mujeres; del personal de instituciones penitenciarias; sobre las condiciones de trabajo en algún centro penitenciario de mujeres; del personal al servicio de la Administración

militar, como los referentes al cese de los militares de complemento, los relativos a la incorporación de mujeres al Ejército profesional; los problemas de retribuciones en el personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policía Local; así como la heterogénea problemática que afecta al personal laboral al servicio de las administraciones y organismos públicos, de los que se trata en el desarrollo pormenorizado de esta área.



El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, en el pleno del Congreso, presentando el informe correspondiente al año 2003.

Defensa e Interior

Además de considerar el incremento del número de reclusos, que motivó una investigación de oficio con objeto de evitar el riesgo de colapso en las prisiones, se analizaron otros asuntos relacionados con la **Administración penitenciaria**: el número de fallecimientos de reclusos, especialmente en alguna cárcel,

como la de Zuera (Zaragoza), en ocasiones asociados al deterioro de la salud de los internos, como consecuencia del consumo de drogas; la tutela de las condiciones sanitarias para generalizar los reconocimientos e informes médicos en los centros de tránsito y en los traslados de reclusos, así como el uso de nuevas tecnologías y la necesidad de agilizar la construcción y puesta en marcha de nuevos

SUMARIO

<ul style="list-style-type: none"> • 28.990 quejas registradas en 2004: conclusiones 1-4 • Estadísticas: Distribución de las 28.990 quejas recibidas en 2004 ... 5-15 • Administraciones que han incumplido o se han retrasado notoriamente en responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo 17-23 • 124 recomendaciones, 183 sugerencias 24-26 	<ul style="list-style-type: none"> • Sanidad y política social: Disminuye la satisfacción de usuarios y pacientes del sistema público sanitario..... 42-44 • Inmigración y Asuntos Exteriores: El Defensor del Pueblo pide que se cambie el modelo «casi penitenciario» de los centros de internamiento de extranjeros; deficiente asistencia a los españoles en el exterior 45-48 • Educación y Cultura: Falta estabilidad, flexibilidad y previsión de recursos al cambiente sistema educativo..... 49-50
Resumen de las áreas	
<ul style="list-style-type: none"> • Función y Empleo Públicos: Es necesaria una norma que regule los derechos del opositor a la Función Pública..... 27-30 • Defensa e Interior: Riesgo de colapso en las prisiones españolas..... 31-32 • Justicia y Violencia doméstica: Dilaciones y retrasos en procedimientos judiciales..... 33-34 • Administración económica: Información de vuelos en los aeropuertos; Internet, impuestos; pagos del justiprecio por expropiaciones..... 35-37 • Ordenación territorial: Restricciones informativas de la Administración sobre el Medio Ambiente..... 38-41 	<ul style="list-style-type: none"> Relaciones Institucionales e internacionales..... 51-54 • I Premio de Derechos Humanos Rey de España, y Premio del Concurso de Dibujos sobre Derechos Humanos 55-56 • Entrevistas con medios de comunicación y visitas, homenajes y actos sociales..... 57 • XIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo..... 58 • IX Congreso de la FIO 59 • Cómo acceder al Defensor del Pueblo 60

centros penitenciarios, o la mejora de las condiciones de las mujeres y de los niños menores de tres años en las prisiones.

De igual modo, por lo que se refiere a la materia de ciudadanía y **seguridad pública**, se han llevado a cabo actuaciones relacionadas con las víctimas del terrorismo; con actuaciones de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, con estricto respeto a la seguridad jurídica, al aplicar la Ley de Seguridad Ciudadana; la mejora de las condiciones de los calabozos; las garantías en el procedimiento sancionador en materia de tráfico de vehículos, y la atención adecuada en los casos de emergencia marítima (especialmente, en el caso de naufragos de las pateras de inmigrantes).

Por lo que afecta a la **Administración militar**, se ha recibido la correspondiente información respecto del conocido accidente del *Yakovlev-42* y se han analizado otras cuestiones de importancia diversa.

Justicia y violencia doméstica

En este ámbito, las quejas sobre **dilaciones y retrasos en procedimientos judiciales** vuelven a ocupar el primer lugar de las listas, con especial atención para el Tribunal Supremo (salas Primera y Tercera). Por lo que hace al servicio público judicial, aparte las carencias de recursos, se recogen los problemas de atención que reciben las víctimas de hechos delictivos y las dilaciones en los procedimientos referidos a personas con enfermedad mental o a casos de desahucio por falta de pago de renta.

En cuanto a los **menores** que cometen hechos delictivos, se dedica un apartado especial a las situaciones relacionadas con la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, sobre su responsabilidad penal, materia con un número creciente de quejas. Por otro lado, se han investigado la situación y los problemas, en diversos centros de internamiento de menores, en colaboración con las administraciones e instituciones afectadas.

Las principales actuaciones sobre **violencia doméstica** tienen que ver con los casos de fallecimiento de mujeres víctimas de la misma, con la situación de los juzgados de familia y con un estudio acerca de la denominada mediación familiar y los «puntos de encuentro».

Las numerosas quejas sobre cuestiones relacionadas con el **Registro Civil** se nuclean en torno a problemas de nacionalidad y reconocimiento de matrimonios entre españoles y extranjeros, poniendo de manifiesto la necesidad de actualización de las oficinas. Por último, deben mencionarse los contactos con **presos españoles en el extranjero** con objeto de comprobar, y en su caso satisfacer, las necesidades correspondientes.

Administración económica

El apreciable incremento del número de quejas relacionadas con aspectos económico-tributarios pone de relieve la tendencia ciudadana a incorporar a su esquema vital la efectividad de los **derechos económicos y sociales**. En este sector, pueden destacarse las quejas sobre servicios de información en los aeropuertos, sobre todo, para los ciudadanos con deficiencias sensoriales.

En relación con las **telecomunicaciones**, en general, y con **Internet**, en particular, se detecta una sensación de impotencia de los usuarios ante la actuación de las empresas proveedoras de acceso a la red, lo que aconseja el establecimiento de mecanismos de reclamación extrajudiciales, rápidos y eficaces, así como la plena utilización de los recursos de inspección oportunos.

En el campo de los **tributos estatales**, vuelven a destacar las quejas acerca del IRPF, por ejemplo, en lo relativo a la aplicación de este impuesto en las deducciones por adopción internacional; consideración de las parejas de hecho como unidad familiar a efectos de tributación conjunta; asimilación de los enfermos de Alzheimer a la condición de grandes inválidos para exención de prestaciones por ayuda domiciliaria; limitada cuantía de las reducciones del mínimo familiar por descendientes, y montante de los mínimos de subsistencia. Son de mencionar, asimismo, las mejoras contenidas en el anteproyecto de la Ley de expropiación forzosa, del que, por otra parte, no se han tenido noticias, lo que contrasta con las numerosas quejas en la materia, principalmente por la tardanza en el pago del justiprecio e intereses de demora.

Ordenación territorial

En la parcela del **medio ambiente** es preciso destacar las lagunas de coordinación interadministrativa, la ausencia de medidas materiales para restituir el ambiente dañado y las insuficiencias en las denuncias formuladas por las autoridades administrativas; así se manifiesta, por ejemplo, en los asuntos sustantivos derivados de las quejas recibidas: denegación de información ambiental, evaluación de impacto ambiental, umbrales de aviso y alerta en la contaminación atmosférica, obras ilegales en el litoral, vertidos irregulares en aguas continentales, e importancia del factor local en la preservación de un ambiente adecuado. Hay ciertos progresos normativos en la solución de problemas planteados por las líneas de alta tensión.

Por lo que hace al **urbanismo**, las normas elaboradas apuntan al concepto de *desarrollo sostenible* como factor de ordenación. Así, las administraciones competentes se hacen conscientes de la necesidad de introducir medidas de protección medioambiental en la planificación urbanística, aunque se siga observando una lentitud considerable en la ejecución urbanística.

La creciente **preocupación por la vivienda** trae origen del precio de la misma lo que, a su vez, produce distorsiones evidentes en el mercado. Aunque se han tomado ciertas medidas al respecto, habrá que comprobar su funcionamiento en la realidad sin perjuicio de algunos reparos ya formulables: restricciones excesivas a la subvención para inquilinos menores de treinta y cinco años, reanudación del cobro de la subvención tras recu-



Contaminación por vertidos incontrolados en la Ría de Huelva. Foto web de Los Verdes de Huelva.

perar las condiciones exigidas, poca cuantía de la subvención. Las quejas recibidas se refieren, asimismo, a las deficiencias en la construcción de viviendas protegidas y a los defectos de construcción y sus dificultades de reparación en el caso de las viviendas de venta libre.

Sanidad y Política Social

Parece observarse un cierto **retroceso en cuanto a la satisfacción de los usuarios de la Sanidad**. Las quejas recibidas en el ejercicio 2004 así lo ponen de relieve: falta de cobertura del Sistema Nacional de Salud, problemas duraderos de atención a grupos vulnerables (ancianos, personas con discapacidad, enfermos crónicos o con dolencias raras y poco frecuentes), demoras en la asistencia y escasa cultura acerca del reconocimiento de errores sanitarios, carga familiar en los casos de enfermedad mental o dependencia, insuficiente participación de asociaciones de pacientes y notable grado de burocratización.

Persisten también carencias en el sistema de **transporte sanitario** y en lo relativo a la estructura, organización y funcionamiento de los centros hospitalarios, y se incrementan las **quejas contra los profesionales sanitarios** y sobre la atención a los enfermos crónicos o en fase terminal. Aumentan las **demandas de plaza en residencias públicas de mayores** y sobre la situación de menores desprotegidos, la agilización de los procedimientos de adopción en el extranjero y la falta de desarrollo reglamentario de la Ley de Familias Numerosas.

En lo que toca a las **pensiones**, se plantea la falta de compatibilidad de la incapacidad permanente total con la realización de tra-

bajos distintos de los que originaron la invalidez. Sobre la pensión de viudedad, aunque se han puesto en práctica ciertas recomendaciones formuladas por la Institución, no se han desarrollado otras, asimismo, importantes (subsidio temporal por hijos a cargo, uniones de hecho...). Hay que mencionar la disparidad de criterios por parte de las comunidades autónomas a la hora de interpretar la asignación de las rentas procedentes de salarios mínimos o básicos antes de llegar la persona a los sesenta y cinco años, término en el cual se accedería a una pensión no contributiva.

Inmigración y Asuntos Exteriores

Las modificaciones en **materia de extranjería** han complicado los trámites de obtención de permisos y autorizaciones a inmigrantes. Las quejas formuladas al respecto han dado lugar a un seguimiento de las tareas en las oficinas de extranjeros más cargadas de expedientes (aún no existe oficina única) cuya aportación resulta decisiva en la regularización correspondiente. Por otro lado, se ha seguido con preocupación y rigor la situación de los inmigrantes que llegan en pateras; se han investigado varios Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI); se ha indagado sobre los inmigrantes de origen subsahariano cuya orden de expulsión no puede ejecutarse por desconocerse la nacionalidad, viéndose abocados a la marginación laboral y social; se ha vuelto a denunciar el automatismo empleado a veces para repatriar a menores y otras prácticas inconvenientes en relación con menores (solicitud del permiso de residencia para menores tutelados); se han analizado las condiciones de los centros de

internamiento de extranjeros; se han elaborado diversas sugerencias y recomendaciones protectoras de los derechos de extranjeros en situación irregular (no incoación de procedimientos de expulsión a víctimas de delitos violentos, libertad de extranjeros internados cuando la expulsión no pueda llevarse a cabo); se han detectado deficiencias en las páginas web y otras varias en cuatro consulados y se han sugerido criterios relacionados con la llamada reagrupación familiar.

Por lo que se refiere al **asilo**, se ha estudiado el creciente número de polizones que llegan en barcos que atracan en puertos españoles y se ha iniciado un programa de visitas a **centros de acogida a refugiados**, al tiempo que se ha concretado una serie de reflexiones en la lucha contra el racismo y la xenofobia.

La **asistencia a ciudadanos españoles en el exterior** ha dado lugar a que se reitere la urgencia de un Plan de formación para el personal del Servicio Exterior (atención al público, mejora de procedimientos, emergencias consulares, etc.) y a la recomendación para que se complete la acción protectora del colectivo de emigrantes españoles que regresan a España.

Educación y Cultura

Las deficiencias en la planificación y en la previsión de necesidades propias del sistema educativo, un sistema educativo forzosamente dinámico, teniendo en cuenta el mundo en que vivimos (inmigración, incorporación laboral de la mujer) condicionan en buena medida las quejas ciudadanas en este sector. Quejas que se refieren a la **carencia de plazas escolares, de equipamientos e instalaciones, o la irregular distribución de alumnos necesitados de actividades de compensación**.

El **sistema educativo, para cumplir sus finalidades, debe tener estabilidad y flexibilidad** al mismo tiempo, lo que puede predicarse de todos los tramos del sistema, incluido el ámbito de la educación universitaria (pruebas de acceso, criterios de asignación, revisión de titulaciones, homologación de títulos...). Si bien se ha tratado de poner remedio a los problemas planteados por estas cuestiones, aún no se han podido percibir los efectos pretendidos.

Los **contenidos y programación de los medios públicos de comunicación**, han venido siendo objeto de queja, tras la llamada de atención del propio Defensor del Pueblo al presentar en las cámaras el Informe correspondiente al ejercicio 2003. Por ello, se pretende llevar a cabo un seguimiento riguroso de la situación para lograr la eficacia de los sistemas de control vigente, sobre todo en lo concerniente a contenidos de los programas de televisión (véase pág. 50).



La gestión de los grandes centros sanitarios origina buen número de quejas. En la foto, las urgencias del Hospital Ramón y Cajal de Madrid.

Distribución de las 28.990 quejas recibidas en 2004

En el cuadro 2 se diferencian las quejas recibidas según el género de los reclamantes. Casi se ha duplicado el número de quejas recibidas de mujeres. Pese a todo, sigue existiendo una diferencia notable de más de 3.000 quejas favorable a los varones.

Distribución de las quejas por su procedencia geográfica

Las quejas de origen nacional fueron 28.454 (el 98,53%) y las procedentes del extranjero, 424 (el 1,47%).

Como viene siendo habitual, existe un número importante de quejas, tanto individuales como colectivas, provenientes de la Comunidad de Madrid (cuadro 3).

Quejas del extranjero

El número total de quejas procedentes del extranjero ha sido 424 (1,47%). Esta cifra supone un ligero incremento respecto del año anterior, pero sigue sin igualar la cifra alcanzada en 2002 (cuadro 4 de página 7).

CUADRO 2. Quejas recibidas diferenciadas por sexo desde 1997

	1997	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004
Mujeres	6.504	7.176	4.905	11.568	4.164	7.292	6.539	11.932
Hombres	10.161	15.337	7.589	14.194	7.873	12.879	9.854	15.355
No clasificables	1.352	1.451	1.057	1.112	1.149	868	831	1.591
TOTAL	18.017	23.964	13.551	26.874	13.186	21.039	17.224	28.878

GRÁFICO 1. Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2004



CUADRO 3. Quejas de procedencia nacional distribuidas por comunidades autónomas y provincias. Años 2003 y 2004

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre la comunidad autónoma		% sobre el total	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Comunidad Autónoma del País Vasco						
Álava	104	100	17,22	23,31	0,37	0,59
Guipúzcoa	182	106	30,13	24,71	0,64	0,63
Vizcaya	318	223	52,65	51,98	1,12	1,33
TOTAL	604	429	100,00	100,00	2,12	2,55
Comunidad Autónoma de Cataluña						
Barcelona	2.017	1.551	77,88	84,02	7,09	9,22
Girona	202	98	7,80	5,31	0,71	0,58
Lleida	133	81	5,14	4,39	0,47	0,48
Tarragona	238	116	9,19	6,28	0,84	0,69
TOTAL	2.590	1.846	100,00	100,00	9,10	10,97
Comunidad Autónoma de Galicia						
A Coruña	525	309	51,17	48,51	1,85	1,84
Lugo	85	59	8,28	9,26	0,30	0,35
Ourense	81	79	7,89	12,40	0,28	0,47
Pontevedra	335	190	32,65	29,83	1,18	1,13
TOTAL	1.026	637	100,00	100,00	3,61	3,79
Comunidad Autónoma de Andalucía						
Almería	160	189	6,53	11,55	0,56	1,12
Cádiz	370	266	15,10	16,26	1,30	1,58
Córdoba	242	122	9,88	7,46	0,85	0,73
Granada	224	214	9,14	13,08	0,79	1,27
Huelva	160	78	6,53	4,77	0,56	0,46
Jaén	125	109	5,10	6,66	0,44	0,65
Málaga	496	277	20,24	16,93	1,74	1,65
Sevilla	673	381	27,47	23,29	2,37	2,26
TOTAL	2.450	1.636	100,00	100,00	8,61	9,72

(Continúa en página siguiente)

CUADRO 3. Quejas de procedencia nacional distribuidas por comunidades autónomas y provincias. Años 2003 y 2004 (continuación)

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre la comunidad autónoma		% sobre el total	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Principado de Asturias						
TOTAL	730	408	100,00	100,00	2,57	2,43
Cantabria						
TOTAL	276	217	100,00	100,00	0,97	1,29
Comunidad Autónoma de La Rioja						
TOTAL	147	137	100,00	100,00	0,52	0,81
Región de Murcia						
TOTAL	608	535	100,00	100,00	2,14	3,18
Comunidad Valenciana						
Alicante	832	609	32,90	33,93	2,92	3,62
Castellón	230	239	9,09	13,31	0,81	1,42
Valencia	1.467	947	58,01	52,76	5,16	5,63
TOTAL	2.529	1.795	100,00	100,00	8,89	10,67
Comunidad Autónoma de Aragón						
Huesca	167	56	22,72	9,66	0,59	0,33
Teruel	40	58	5,44	10,00	0,14	0,34
Zaragoza	528	466	71,84	80,34	1,86	2,77
TOTAL	735	580	100,00	100,00	2,58	3,45
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha						
Albacete	306	62	22,27	13,48	1,08	0,37
Ciudad Real	202	115	14,70	25,00	0,71	0,68
Cuenca	122	50	8,88	10,87	0,43	0,30
Guadalajara	237	69	17,25	15,00	0,83	0,41
Toledo	507	164	36,90	35,65	1,78	0,97
TOTAL	1.374	460	100,00	100,00	4,83	2,73
Comunidad Autónoma de Canarias						
Las Palmas	333	251	50,68	50,00	1,17	1,49
Santa Cruz de Tenerife	324	251	49,32	50,00	1,14	1,49
TOTAL	657	502	100,00	100,00	2,31	2,98
Comunidad Foral de Navarra						
TOTAL	397	182	100,00	100,00	1,40	1,08
Comunidad Autónoma de Extremadura						
Badajoz	234	145	55,98	47,70	0,82	0,86
Cáceres	184	159	44,02	52,30	0,65	0,95
TOTAL	418	304	100,00	100,00	1,47	1,81
Comunidad Autónoma de las Illes Balears						
TOTAL	360	280	100,00	100,00	1,27	1,66
Comunidad de Madrid						
TOTAL	11.595	5.594	100,00	100,00	40,75	33,25
Comunidad Autónoma de Castilla y León						
Ávila	100	59	5,47	5,16	0,35	0,35
Burgos	181	116	9,90	10,15	0,64	0,69
León	395	245	21,60	21,43	1,39	1,46
Palencia	309	173	16,89	15,14	1,09	1,03
Salamanca	172	150	9,40	13,12	0,60	0,89
Segovia	105	81	5,74	7,09	0,37	0,48
Soria	56	40	3,06	3,50	0,20	0,24
Valladolid	430	226	23,51	19,77	1,51	1,34
Zamora	81	53	4,43	4,64	0,28	0,32
TOTAL	1.829	1.143	100,00	100,00	6,43	6,79
Ciudad de Ceuta						
TOTAL	30	31	100,00	100,00	0,11	0,18
Ciudad de Melilla						
TOTAL	99	107	100,00	100,00	0,35	0,64
TOTAL	28.454	16.823	—	—	100,00	100,00

CUADRO 4. Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2002-2004

País de origen	Número		
	2004	2003	2002
Albania.....	1	—	—
Alemania.....	25	26	25
Argelia.....	5	1	1
Argentina.....	62	83	158
Australia.....	1	5	4
Austria.....	3	—	4
Bélgica.....	13	17	3
Bolivia.....	2	3	2
Brasil.....	16	9	13
Bulgaria.....	2	—	—
Camerún.....	—	1	—
Canadá.....	4	3	9
Chile.....	11	5	11
Colombia.....	14	8	48
Corea del Sur.....	—	1	—
Costa de Marfil.....	—	1	—
Costa Rica.....	3	4	8
Cuba.....	14	5	5
Dinamarca.....	—	2	—
Ecuador.....	11	6	8
Egipto.....	1	2	1
El Salvador.....	1	—	1
Eslovenia.....	1	—	—
Estados Unidos.....	26	20	27
Filipinas.....	1	—	—
Finlandia.....	2	1	1
Francia.....	32	43	30
Ghana.....	—	1	—
Grecia.....	1	—	—
Guatemala.....	1	—	2
Guinea.....	—	—	1
Holanda.....	3	8	12
Honduras.....	—	8	—
Irlanda.....	—	2	2
Israel.....	—	1	1

País de origen	Número		
	2004	2003	2002
Italia.....	—	13	14
Indonesia.....	1	—	—
Japón.....	4	—	1
Luxemburgo.....	—	1	—
Malta.....	2	—	—
Marruecos.....	27	20	28
Mauritania.....	—	—	1
México.....	12	16	214
Namibia.....	1	—	—
Nicaragua.....	—	3	—
Noruega.....	1	—	—
Omán.....	1	—	—
Panamá.....	—	3	1
Paraguay.....	—	1	—
Perú.....	8	6	28
Polonia.....	—	2	2
Portugal.....	9	4	16
Principado de Andorra.....	3	—	4
Puerto Rico.....	1	1	3
Reino Unido.....	32	24	39
República Dominicana.....	1	5	4
República Checa.....	6	4	—
República de Benin.....	—	—	1
Rusia.....	—	1	—
Serbia - Montenegro.....	1	1	1
Sto. Tomé y Príncipe.....	1	—	—
Suecia.....	3	3	2
Suiza.....	12	4	6
Sudáfrica.....	1	2	—
Tailandia.....	—	1	1
Turquía.....	1	—	—
Uruguay.....	7	5	38
Venezuela.....	17	14	104
Zambia.....	—	1	1
TOTAL.....	424	401	875

Distribución según la vía de procedencia de las quejas

Otra clasificación de las quejas puede formularse según los cauces por los que llegaron al Defensor del Pueblo. Así queda recogido en los cuadros 5, 6 y 7, que reflejan un aumento en las quejas procedentes de las Comisiones Autonómicas y de otras entidades y organismos de la Administración.

CUADRO 5. Procedencia de las quejas según la vía de remisión. Año 2004

Vía	Número	% s/total
Directa.....	12.655	88,03
A través de los Comisionados parlamentarios autonómicos.....	1.684	11,71
A través de diversas entidades y organismos de la Administración.....	37	0,26
TOTAL.....	14.376	100,00

CUADRO 6. Quejas recibidas a través de Comisionados parlamentarios autonómicos. Años 2003 y 2004

Comisionados parlamentarios autonómicos	2004	2003
Defensor del Pueblo Andaluz.....	295	260
Síndic de Greuges de Catalunya.....	282	144
Valedor do Pobo, Galicia.....	40	86
Ararteko, País Vasco.....	84	79
Diputado del Común, Canarias.....	183	179
Justicia de Aragón.....	112	121
Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana.....	261	322
Procurador del Común, Castilla y León.....	363	308
Defensora del Pueblo de Navarra.....	36	28
Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha.....	28	31
TOTAL.....	1.684	1.558

CUADRO 7. Quejas procedentes de diversas entidades y organismos de la Administración. Año 2004

Entidades/organismos	Número
Tribunal Constitucional.....	5
Comisión de Peticiones y Defensa del Ciudadano.....	2
Colegio de Abogados.....	1
Defensor del Pueblo Europeo.....	3
Ombudsman extranjeros.....	1
Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.....	2
Organismos de la Administración.....	4
Oficina del Defensor del Ciudadano.....	2
Oficina Municipal de Información al Consumidor.....	17
TOTAL.....	37

Distribución de las quejas por sectores

En el cuadro 8 se recoge información relativa al contenido material de las quejas registradas en la Institución durante el año 2004, distribuidas en 19 sectores temáticos, epígrafes que vienen a coincidir con la dis-

tribución de materias que se realiza en el Informe.

Tomando en consideración las quejas individuales, a efectos de una mayor representatividad, el número mayor de quejas recibidas se observa en las relativas a la Administración de Justicia, seguidas de las concernientes a Ordenación de la actividad económica.

Por lo que se refiere a las colectivas, el mayor número lo encontramos en Administración educativa, motivado por la queja relativa a la titulación en psicología. Constituyen las quejas de oficio más numerosas las relativas a los derechos del interno en prisión y su tutela por la Administración penitenciaria.

CUADRO 8. Distribución por sectores de las quejas tramitadas durante el año 2004

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
Administración de Justicia	1.780	598	16	2.394
Derechos del interno en prisión y su tutela por la Administración penitenciaria	491	—	29	520
Ciudadanía y seguridad pública	990	268	7	1.265
Administración militar	28	—	—	28
Emigración y atención a los ciudadanos españoles en el exterior	138	1	—	139
Inmigración	1.568	607	8	2.183
Administración educativa	1.054	7.896	3	8.953
Administración sanitaria	850	—	7	857
Acción social y seguridad social	1.153	214	1	1.368
Administración laboral	147	—	—	147
Hacienda pública	381	790	—	1.171
Ordenación de la actividad económica	1.678	1.763	5	3.446
Transportes y comunicaciones	162	332	3	497
Medio ambiente	490	187	16	693
Urbanismo y vivienda	897	254	5	1.156
Administración local	533	—	—	533
Personal al servicio de las Administraciones públicas	1.509	491	12	2.012
Procedimiento administrativo	14	—	—	14
Otros asuntos	401	1.213	—	1.614
TOTAL	14.264	14.614	112	28.990

Estado de tramitación de las quejas

En este epígrafe, pasamos a analizar el estado de tramitación de las quejas registradas a 31 de diciembre de 2004.

Quejas no admitidas a trámite

El volumen de quejas no admitidas a trámite se debe tanto a cierta desinformación por parte de los ciudadanos en lo que atañe a las competencias del Defensor del Pueblo, como a la gran confianza que despierta esta Institución entre la población, lo que hace que le sean confiados problemas, incluso en los que no puede entrar por su propia ley reguladora, o que se le pida asistencia para enfocar el mejor modo de resolverlos.

CUADRO 10. Situación de las quejas pendientes a 31 de diciembre de 2004

	Individuales
Pendientes de información solicitada al interesado	585
Pendientes de trámite o estudio	1.792
Pendientes por defecto de forma	2
TOTAL	2.379

CUADRO 9. Situación de las quejas registradas en 2004, a 31 de diciembre

Situación	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Admitidas a trámite	112	100,00	5.148	43,32	4.247	29,58	9.507	36,08
Concluidas	36	32,14	2.386	20,08	1.458	10,16	3.880	14,72
En suspenso	2	1,79	25	0,21	—	—	27	0,10
En trámite	74	66,07	2.737	23,03	2.789	19,43	5.600	21,25
No admitidas a trámite	—	—	6.737	56,68	10.109	70,42	16.846	63,92
TOTAL	112	100,00	11.885	100,00	14.356	100,00	26.353	100,00

CUADRO 11. Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado. Año 2004*

Ministerios	En trámite	En suspenso	Concluidas	Total	% concluidas/total
Administración periférica	202	5	247	454	54,40
Administraciones Públicas	23	—	9	32	28,12
Agricultura, Pesca y Alimentación	3	—	4	7	57,14
Asuntos Exteriores y de Cooperación	115	—	82	197	41,62
Cultura	2	—	—	2	0,00
Defensa	33	—	15	48	31,25
Economía y Hacienda	97	1	72	170	42,35
Educación y Ciencia	87	—	69	156	44,23
Fomento	94	—	55	149	36,91
Industria, Turismo y Comercio	20	—	10	30	33,33
Interior	225	—	197	422	46,68
Justicia	168	1	77	246	31,30
Medio Ambiente	32	—	6	38	15,78
Presidencia	5	—	2	7	28,57
Sanidad y Consumo	12	—	10	22	45,45
Trabajo y Asuntos Sociales	84	—	87	171	50,87
Vivienda	2	—	—	2	0,00
Varias Administraciones del Estado	54	—	68	122	55,73
TOTAL	1.258	7	1.010	2.275	100,00

* Incluye quejas individuales y de oficio.

Administraciones objeto de queja

Respecto a las quejas individuales y de oficio tramitadas ante las administraciones públicas, las más numerosas lo han sido las dirigidas a la Administración General del Estado, 2.275; seguidas de 755 ante la Administración Local; 587 ante la Administración Autonómica; 192 ante el Fiscal General del Estado; 1.083 resultó innecesaria su investigación; 153 se tramitaron ante distintas entidades públicas y 215 ante diversas administraciones.

En los dos cuadros siguientes se recoge el detalle de las quejas del año 2004 tramitadas respectivamente con la Administración General del Estado y con órganos dependientes de las comunidades autónomas.

Puede observarse que el mayor número de quejas tramitadas corresponde a las dirigidas al Ministerio del Interior, y el menor número a las elevadas a los Ministerios de Vivienda y Cultura, si bien es cierto que se trata de Departamentos que existen sólo desde el pasado mes de mayo.

Se dice «actuación correcta» cuando, tras la investigación efectuada por la institución, se comprueba que la actuación de la Administración se adecua a las normas vigentes. El término «se subsana» indica que la Administración modifica un comportamiento incor-

CUADRO 12. Detalle de la tramitación ante las Administraciones autonómicas. Año 2004*

Autonomías	En trámite	En suspenso	Concluidas	Total	% concluidas s/total
C. A. de Andalucía.....	26	—	7	33	21,21
C. A. de Aragón.....	7	—	1	8	12,50
C. Valenciana.....	25	2	22	49	44,89
C. A. de Canarias.....	17	—	3	20	15,00
C. A. de Cantabria.....	11	—	7	18	38,88
C. A. Castilla-La Mancha.....	14	—	13	27	48,14
C. A. Castilla y León.....	24	—	14	38	36,84
C. A. de Cataluña.....	15	—	11	26	42,30
C. A. de Extremadura.....	13	—	11	24	45,83
C. A. de Galicia.....	12	1	15	28	53,57
C. A. de las Illes Balears.....	2	—	3	5	60,00
C. A. de La Rioja.....	3	—	3	6	50,00
C. de Madrid.....	137	2	99	238	41,59
Región de Murcia.....	11	—	13	24	54,16
C. Foral de Navarra.....	—	—	2	2	100,00
C. A. del País Vasco.....	3	—	3	6	50,00
Principado de Asturias.....	18	—	10	28	35,71
Ciudad A. de Ceuta.....	1	—	—	1	0,00
Ciudad A. de Melilla.....	1	—	2	3	66,66
Varias Autonomías.....	3	—	—	3	0,00
TOTAL.....	343	5	239	587	100,00

* Incluye quejas individuales y de oficio.

recto tras la intervención del Defensor del Pueblo. Cuando la Administración mantiene el comportamiento incorrecto o no adecuado

a la normativa que le ha sido puesto en evidencia por la institución, se habla de «no se subsana».

CUADRO 13. Tipos de conclusiones en las quejas individuales y de oficio, según administraciones. Año 2004

Administraciones	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
Administración General del Estado.....	635	337	9	29	1.010
Administración autonómica.....	134	80	—	25	239
Administración local.....	136	84	2	13	235
Fiscal General del Estado.....	61	2	1	3	67
Investigación innecesaria.....	344	247	45	103	739
Otras entidades públicas.....	46	43	1	1	91
Varias administraciones.....	21	17	1	2	41
TOTAL.....	1.377	810	59	176	2.422

CUADRO 14. Tipos detallados de conclusiones en las quejas individuales y de oficio dirigidas a la Administración General del Estado. Año 2004

Administración General del Estado	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
Administración periférica.....	138	102	4	3	247
Administraciones Públicas.....	5	4	—	—	9
Agricultura, Pesca y Alimentación.....	2	2	—	—	4
Asuntos Exteriores y de Cooperación.....	50	29	1	2	82
Defensa.....	11	2	—	2	15
Economía y Hacienda.....	43	28	—	1	72
Economía y Ciencia.....	31	35	—	3	69
Fomento.....	39	15	—	1	55
Industria, Turismo y Comercio.....	8	2	—	—	10
Interior.....	145	45	2	5	197
Justicia.....	69	5	—	3	77
Medio Ambiente.....	5	1	—	—	6
Presidencia.....	1	1	—	—	2
Sanidad y Consumo.....	4	5	—	1	10
Trabajo y Asuntos Sociales.....	45	33	1	8	87
Varias administraciones del Estado.....	39	28	1	—	68
TOTAL.....	635	337	9	29	1.010

CUADRO 15. Tipos detallados de conclusiones en las quejas individuales y de oficio dirigidas a las administraciones autonómicas. Año 2004

Comunidades Autónomas	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
Comunidad Autónoma de Andalucía	4	3	—	—	7
Comunidad Autónoma de Aragón.....	1	—	—	—	1
Comunidad Valenciana.....	—	—	—	—	—
Comunidad Autónoma de Canarias.....	1	2	—	—	3
Comunidad Autónoma de Cantabria.....	3	2	—	2	7
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	7	4	—	2	13
Comunidad Autónoma de Castilla y León	12	2	—	—	14
Comunidad Autónoma de Cataluña.....	7	3	—	1	11
Comunidad Autónoma de Extremadura.....	6	5	—	—	11
Comunidad Autónoma de Galicia.....	9	5	—	1	15
Comunidad Autónoma de las Illes Balears	1	2	—	—	3
Comunidad Autónoma de La Rioja	15	7	—	3	25
Comunidad de Madrid.....	52	33	—	14	99
Región de Murcia.....	10	2	—	1	13
Comunidad Foral de Navarra	1	1	—	—	2
Comunidad Autónoma del País Vasco.....	—	3	—	—	3
Principado de Asturias.....	3	6	—	1	10
Ciudad Autónoma de Ceuta.....	—	—	—	—	—
Ciudad Autónoma de Melilla.....	2	—	—	—	2
TOTAL.....	134	80	—	25	239

14.614 quejas colectivas

De las 14.614 quejas colectivas registradas en 2004 se han generado 30 grupos que se explican a continuación:

— 24 exponían la **situación de agravio en la que, a su juicio, se encuentran los motoristas en cuanto al pago de peaje en las autopistas.**

— 43 se quejaban de la **inseguridad ciudadana que en su opinión existe en Alcaudete de la Jara (Toledo).**

— 2 ciudadanos discrepaban de la demanda que en vía judicial les había interpuesto la Administración de la Seguridad Social por el **reintegro de una prestación de jubilación indebidamente percibida.**

— 562 ciudadanos se oponían a la **posible aplicación de un canon u otro tipo de contraprestación al préstamo bibliotecario** en aplicación de la Directiva 92/100/CEE. **Se sumaron 200.000 firmas de usuarios de bibliotecas de toda España.**

— 50 participantes en unas oposiciones a **Correos y Telégrafos, S.A.** expusieron su parecer contrario a los resultados de la prueba de acceso.

— 1.213 reclamantes solicitaron la intervención del Defensor del Pueblo para que se **repetieran las últimas Elecciones Generales celebradas el 14 de marzo de 2004, a su juicio, en condiciones que no han permitido una emisión libre del voto.**

— 521 personas presentaron queja por las declaraciones realizadas del **Coordinador General de IU, quien pidió al Gobierno que censurara a la Iglesia Católica en los medios de comunicación públicos por la opo-**

sición del Episcopado al proyecto del Gobierno de legalizar el matrimonio gay.

— 77 personas plantearon su **disconformidad por la decisión del Gobierno de presentar a las Cortes Generales el proyecto de ley de modificación del Código Civil que permitirá el matrimonio entre personas del mismo sexo.**

— 8 personas presentaron queja por **problemas de seguridad en la presa de Itoiz (Navarra).**

— 258 personas manifestaron su disconformidad con el régimen sancionador establecido en la Ley 29/2003, de 8 de octubre, sobre **mejora de las condiciones de competencia y seguridad en el mercado de transportes por carretera**, por considerar que la elevación de la cuantía de las sanciones no son proporcionales con el hecho infractor.

— 106 ciudadanos pedían que el Defensor del Pueblo interpusiera **recurso de inconstitucionalidad contra determinados preceptos de la Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social.**

— 254 personas se dirigieron al Defensor del Pueblo manifestando su **disconformidad con la cuantía de la subida de precio de las viviendas protegidas en la Comunidad de Madrid.**

— 157 **aficionados al motociclismo** en espacios naturales presentaron queja en esta Institución por las restricciones medioam-

bientales a las que se ven sometidos en la práctica de este deporte.

— 43 reclamantes se han referido a las carencias de diversos espacios preceptivos, de acuerdo con la normativa reguladora de los **requisitos mínimos de las instalaciones de los centros docentes de niveles no universitarios**, en el colegio público Isabel La Católica de la localidad de Navas del Rey (Madrid) construido, según señalan, en los años 1993 y 1994.

— 26 personas han expresado su **desacuerdo con** que el Ministerio de Justicia todavía no hubiera provisto **el sistema de concurso-oposición para acceder a los cuerpos al servicio de la Administración de Justicia**, en los términos que prevé el artículo 484.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial, manifestando que tenían conocimiento de que el mencionado departamento había vuelto a realizar la oferta de empleo público mediante el sistema de oposición ordinario que prevé el artículo 484.1 de la indicada norma legal.

— 187 comparecientes solicitaron la intervención de esta Institución respecto a los **pasos de peatones**, que se vienen utilizando en la actualidad, puesto que, a su juicio, provocan el deslizamiento de las motocicletas, ciclomotores, bicicletas e, incluso, peatones sobre todo en condiciones de lluvia o humedad.

— 501 ciudadanos manifestaron su queja por el **retraso que se viene produciendo, por parte de la Sección Consular de la Embajada de España en Pekín, en la inscripción**

de menores adoptados en aquel país por parte de ciudadanos españoles, debido a que la dotación de personal y medios con los que cuentan dichas dependencias resulta insuficiente para la prestación de la debida asistencia.

— 214 personas se dirigieron a esta Institución para solicitar al Defensor del Pueblo que siga actuando ante los poderes públicos para que aseguren **la protección de las familias y de los niños**.

— 38 firmantes expusieron que la Dirección General de Tráfico no reconoce la validez de los certificados de competencia de **profesor de conducción expedidos por el Registro Nacional de Instructores de Conducción de Irlanda** impidiendo a los titulares de dichos certificados el correspondiente ejercicio profesional en España.

— 6.960 interesados solicitaron al Defensor del Pueblo que interpusiera recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 44/2003, de 21 de noviembre de Ordenación de las Profesiones Sanitarias, puesto que en ella no se hace mención a **la licenciatura de Psicología como profesión sanitaria**, considerándose únicamente como tal la titulación de «psicólogo especialista en psicología clínica».

— 1 ciudadano se añadió al colectivo de quejas que en el año 2003 presentaron queja protestando contra la **intervención española en la guerra de Irak**.

— 629 ciudadanos solicitaron al Defensor del Pueblo interpusiera recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 61/2003, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2004, al considerar inconstitucional la citada Ley al omitir el **incremento de los mínimos familiares por descendientes y el mínimo personal**.

— 159 funcionarios del **Ministerio de Defensa** manifestaron su queja en relación con la falta de previa aprobación de la **relación inicial de puestos de trabajo** del Ministerio, necesaria para la negociación colectiva tanto de la asignación como de la supresión de los complementos singulares a los puestos de trabajo.

— 1.763 interesados manifestaron su disconformidad con la aplicación de la disposición transitoria decimocuarta de la Ley 30/1995, de Ordenación y Supervisión de los Seguros Privados a los trabajadores de entidades financieras, debido a que dicha disposición transitoria establece, con carácter general, la obligación de las empresas de exteriorizar los **compromisos por pensiones** que tengan con sus trabajadores, constituyendo a tal efecto fondos de pensiones externos, quedando excluidos de esta obligación los bancos que podrán mantener los compromisos por pensiones mediante planes internos.

— 171 comparecientes solicitaron recurso de amparo contra la resolución 20.702, de



Edificio de la Biblioteca Nacional. 200.562 ciudadanos usuarios de bibliotecas de toda España se oponen al establecimiento de un canon por préstamo bibliotecario.

30 de noviembre, de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación, por la que se fijaba el procedimiento y plazo de **presentación de solicitudes de evaluación de la actividad investigadora a la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora**.

— 83 facultativos que han tomado parte en el proceso de selección y provisión de personal que trae su origen del desarrollo de la Ley 16/2001, por la que se establece un proceso extraordinario de **consolidación y provisión de plazas de personal estatutario en las Instituciones Sanitarias de la Seguridad Social de los Servicios de Salud del Sistema Nacional de Salud**, expresaron su discrepancia con el dilatado desarrollo del proceso en lo que respecta a la toma de posesión de los aspirantes admitidos en el concurso de traslado voluntario para la cobertura de plazas de personal facultativo especialista de área.

— 161 ciudadanos pidieron al Defensor del Pueblo interpusiera recurso de inconstitucionalidad contra los artículos 11, 42 y 43 del Real Decreto Legislativo 3/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, al considerar inconstitucional la citada Ley puesto que omite el **incremen-**

to de los mínimos familiares por descendientes y el mínimo personal.

— 22 interesados denunciaron los **malos olores que provocan en la localidad de Rivas-Vaciamadrid (Madrid) las plantas de compostaje del complejo de gestión de residuos de Valdemingómez**, así como su preocupación por las emisiones de dioxinas, furanos y metales pesados que desprende la incineradora.

— 331 reclamantes cuestionaban, desde un punto de vista filológico, la **implantación de enseñanzas de lengua valenciana** en las escuelas oficiales de idiomas, prevista en determinado proyecto reglamentario desde la identidad existente, a su juicio, entre dicha lengua y la catalana.

CUADRO 16. Detalle de la tramitación de las quejas colectivas a 31 de diciembre de 2004

Situación	Número	%
Quejas no admitidas.....	10.109	69,17
Quejas incluidas en colectivos de años anteriores.....	258	1,77
Quejas en trámite.....	2.789	19,08
Quejas concluidas.....	1.458	9,98
TOTAL.....	14.614	100,0

CUADRO 17. Detalle de la tramitación de las quejas colectivas ante la Administración General del Estado en 2004

Ministerios	En trámite	Concluidas	Total
Defensa.....	159	—	159
Fomento.....	—	10	10
Interior.....	38	—	38
Sanidad y Consumo.....	—	83	83
Asuntos Exteriores y de Cooperación.....	—	501	501
Economía y Hacienda.....	1.763	—	1.763
Varias administraciones.....	629	—	629
TOTAL.....	2.589	594	3.183

Quejas de oficio

Durante el ejercicio 2004, la Institución ha actuado de oficio en 112 ocasiones. Se trata de actuaciones que lleva a cabo el Defensor por iniciativa propia si tiene conocimiento de algún hecho susceptible de ser investigado.

Entre las quejas de oficio presentadas, destacan, entre otras, las derivadas de incidentes puntuales, a consecuencia de la situación de hacinamiento en las prisiones dependientes del Ministerio del Interior.

Otros problemas puntuales que destacan en las quejas de oficio se refieren a la falta de recursos en los centros de internamiento o de protección a menores; para la protección a las mujeres maltratadas; algunos incidentes puntuales de malos tratos a detenidos en comisarías; permisos a presos condenados por delitos contra la libertad sexual, que delinquen, incluso con asesinatos, mientras disfrutan del permiso, así como numerosos sucesos relacionados con el maltrato al medio ambiente natural y los delitos ecológicos.

Situación en las cárceles

Sucintamente se formularon quejas, en relación con los siguientes hechos registrados en centros penitenciarios, que fueron investigados por el Defensor del Pueblo:

— En relación con el fallecimiento de presos, la cárcel de Zuera (Zaragoza) registró **tres primeros fallecimientos en el centro, uno de ellos por drogas**. Otro recluso de la misma prisión **falleció el día 8 de junio de 2004 en el hospital Miguel Servet de Zaragoza**. Al día siguiente, fallece otro recluso en la enfermería de esta prisión, y el 10 de junio y el 9 de julio fallecen otros dos reclusos de este centro penitenciario que habían sido trasladados al Hospital Miguel Servet, de Zaragoza; y el 15 de diciembre fallece otro interno de este mismo centro penitenciario. En el citado hospital, otro interno del centro penitenciario de Pamplona falleció el 21 de julio poco después, fallece una reclusa de la misma penitenciaría de Zuera (Zaragoza), que estaba sometida a medidas de contención.

— El 15/12/2004 **falleció un interno del centro penitenciario de Nanclares de la Oca (Álava), de 30 años de edad**, al parecer, y siempre según las noticias, fue suicidio por ahorcamiento. El mismo día 15 de diciembre falleció otro interno de este mismo centro penitenciario, de 21 años de edad, quien fue encontrado muerto en la cama de su celda, sin ninguna señal aparente de violencia.

CUADRO 18. Quejas de oficio dirigidas a las distintas administraciones. Año 2004

Administraciones	En trámite	Concluidas	En suspenso	Total
Administración General del Estado.....	37	15	—	52
Administración autonómica	5	9	1	15
Administración local	4	6	1	11
Fiscal General del Estado.....	1	—	—	1
Investigación innecesaria.....	4	—	—	4
Varias administraciones.....	23	6	—	29
TOTAL.....	74	36	2	112

— **Un interno del centro penitenciario de Brians falleció en el hospital de Martorell (Barcelona)** después de mantener una pelea con otro interno y ser reducido por los funcionarios.

— Otro interno del centro penitenciario **de Almería fue encontrado muerto en su celda, al parecer como consecuencia de una sobredosis**.

— Se registró el **fallecimiento de un interno el 2/1/2004 en el centro penitenciario de Dueñas (Palencia)**.

— Funcionarios del CP de Valencia se quejan por las condiciones en que desarrollan su trabajo en el **CP de Picassent, el cual, según las noticias, carece de funcionarios suficientes para vigilar adecuadamente al creciente número de reclusos que son alojados en este centro**.

— **Una anciana de 74 años pasará dos meses en prisión en el centro penitenciario de Picassent (Valencia)**.

— **Presos del centro penitenciario de «El Acebuche» (Almería) cobran a otros internos por dejarles usar la ducha o dormir en un colchón**.

— Asesores de la Institución visitan el 17/3/2004 el **centro penitenciario de Burgos y comprueban la mala situación laboral de los talleres productivos y aprecian la difícil situación general del centro**.

— Un recluso del centro penitenciario de Ponent (Lleida), según las noticias de los medios de comunicación, **fue objeto de agresión por parte de funcionarios del centro**.

— **Funcionarios de la prisión del Salto del Negro, en Las Palmas de Gran Canaria, según los medios de comunicación, ponen de manifiesto el hacinamiento de los internos**.

— El **centro penitenciario de Picassent (Valencia) dispone de equipos de radiología pero no dispone de técnicos para su utilización**. Por otra parte se señala que las **condiciones higiénicas de las celdas de los autobuses de transporte son deficientes**. **En la misma prisión, un disminuido psíquico permanece ingresado en el centro penitenciario desde hace un año y medio pendiente de juicio**.

— Los medios de comunicación denuncian que **19 presos fueron objeto de malos tratos tras el motín que protagonizaron en el centro penitenciario de Quatre Camins (Barcelona)**.

— Se investigó también la noticia aparecida en los medios de comunicación, según la cual se han **abierto actuaciones judiciales al director del centro penitenciario de Badajoz y a un inspector de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias por presuntas coacciones, prevaricación y falsedad de documentos públicos**.

— Denuncia en los medios sobre los **graves riesgos que presenta la estructura de la prisión de Villena (Alicante)**, derivados de la existencia de un río subterráneo que discurre bajo las edificaciones que constituyen el centro penitenciario.

— Se investigó, igualmente, la numerosa concentración, según un medio de información, **de reclusos islamistas en el centro penitenciario de Topas (Salamanca), lo que está ocasionando diversas disfunciones**.

— A finales del mes de octubre de 2004 se produjo una **pelea colectiva en el comedor del módulo 6 del centro penitenciario de Mansilla de las Mulas (León), cuya población prácticamente duplica la capacidad para la que fue construido**. Se resalta también el dato de que cerca del 50% de la población de este centro son extranjeros. Al parecer, el origen de la pelea se encuentra en el intento de control e intento de imposición de pautas de comportamiento por parte de ciertos reclusos islamistas, con ocasión del Ramadán.



Centro Penitenciario de Villena (Alicante). (Foto Instituciones Penitenciarias).

Otras quejas de oficio

— **Sobre el redondeo al alza del precio de las llamadas a móviles durante el primer minuto de las mismas, aunque los usuarios no agoten ese tiempo.**

— **Sobre la edad de acceso y permanencia como reservistas voluntarios en las Fuerzas Armadas.**

— Dificultades que existen actualmente para acceder al «bonotet» por parte de los usuarios del mismo.

— **Funcionamiento de la Oficina Virtual de Denuncias de la página web de la Dirección General de la Policía.**

— La información publicada por un medio sobre que autoescuelas de Manresa (Barcelona) **denuncian un presunto caso de corrupción en los exámenes de la Dirección General de Tráfico.**

— Relativa a un trabajador que sufrió lesiones oculares, mientras prestaba servicios en una obra, y que fue dado de alta en el hospital general de Alicante, necesitando silla de ruedas al abandonar el centro hospitalario, sin que posteriormente se le reconociese **pensión por incapacidad permanente.**

— **Demoras en la tramitación de los procedimientos del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Sagunto (Valencia).**

— **Fallecimiento de una mujer embarazada al caer de un cuarto piso, por agresión de su pareja.**

— **Fallecimiento de un joven en los calabozos de la comisaría de policía de la playa de Palma.**

— **Sanción económica** que, al parecer, ha impuesto el Departamento de Comercio, Turismo y Consumo, de la Generalidad de Cataluña, **a un empresario barcelonés por no tener redactados en catalán los rótulos y la documentación informativa que proporciona en su establecimiento comercial.**

— **Sobre falta de instalaciones de saneamiento aptas para evitar vertidos al mar sin depurar, situación atribuida a la generalidad de la provincia de Málaga.**

— Información que denuncia la **falta de respuesta efectiva por el Ayuntamiento de Córdoba** y la compañía eléctrica titular de unos postes de tendido en la calle Laurel a las peticiones de los vecinos desde los años 1988 a 1995. Además del obstáculo que supone para los viandantes y el impacto visual. Al parecer alguna parte del tendido sirve de apoyo a los árboles de la acera.

— Noticia sobre el **estado lamentable en el que actualmente se encuentran las instalaciones del velódromo de Carabanchel (Madrid).**

— **Retraso en la tramitación del alta y percepción de prestaciones económicas y asistencia sanitaria de los militares profesio-**

cionales que, a 31/12/2003, habían finalizado su relación de servicios profesionales con las Fuerzas Armadas.

— Investigación de la noticia, según la cual, **la empresa concesionaria de las obras de la M-50, usó suelo municipal como vertedero.**

— Denuncia de Ecologistas en Acción, de la que se han hecho eco los medios de comunicación, según la cual las obras del tren de alta velocidad Madrid-Valladolid, entre los kilómetros 5, 9 y 17,5, están incumpliendo la declaración de **impacto ambiental**, lo que afecta gravemente al Parque Regional de la Cuenca Alta del Manzanares.

— Denuncia periodística, según la cual, una de las escombreras de la antigua explotación minera de la multinacional Boliden habría provocado, por filtración, una grave **contaminación del agua del embalse del que se abastece el pueblo de Aznalcóllar (Sevilla).**

— Otra noticia investigada, según la cual, los alrededores de la parroquia de Santo Domingo de la Calzada, situada en plena Cañada Real, en Valdemingómez (Madrid), son utilizados desde hace varios meses como **vertedero ilegal**, debido, al parecer, a que las tasas del vertedero de Valdemingómez han subido de 35 euros a 80.

— Sobre la opción de determinadas entidades locales de elegir el concurso o el concurso-oposición, en vez de la oposición, para seleccionar al **personal funcionario o laboral**, lo que supone un alejamiento de los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad.

— Investigación sobre la **situación del Registro Civil de Madrid.**

— **Dificultades con las que se encuentran las mujeres inmigrantes maltratadas psíquicamente o físicamente, por temor a que les sea incoado un expediente de expulsión si denuncian su situación.**

— Iniciada con motivo de la publicación de una noticia según la cual las obras del **nuevo corredor ferroviario subterráneo que discurrirá desde la estación de Atocha hasta la Puerta del Sol, en Madrid**, se ejecutarán sin haberse sometido al procedimiento de evaluación de impacto ambiental, por haber sido el proyecto eximido de tal requisito por la Secretaría General de Medio Ambiente.

— Investigación sobre la **situación de los centros de internamiento de Canarias y la jurisdicción de menores de dicha Comunidad Autónoma.**

— Investigación en relación con la **denuncia de los trabajadores del centro de menores Las Lagunillas en Jaén por el trato vejatorio a los internos.**

— Sobre las **condiciones en las que se realizan los análisis de detección de consumo de drogas en las Fuerzas Armadas**, el protocolo que se sigue en dichos procesos y

las instrucciones impartidas, a efectos de que la información obtenida sea de carácter restringido y se base en los principios de «necesidad de conocer» y «autorización expresa».

— La denuncia de diversos medios informativos de que **ocho familias de etnia gitana han sido desalojadas por el IVIMA de las casas que ocupaban, situadas en un edificio de la calle Amposta, en el barrio de San Blas (Madrid), como consecuencia de su declaración de ruina**, y que como no se les ha procurado ningún tipo de realojamiento y carecen de recursos económicos con los que hacer frente al alquiler de una vivienda, se han visto obligados a vivir en la calle.

— Otras informaciones sobre que **deceñas de familias de Jerez de la Frontera (Cádiz), que habían concertado la compraventa de una vivienda protegida hace más de cuatro años con una entidad, y por la que habían pagado ya más de 24.000 euros, no podrán ver materializada su compra al haber decidido la vendedora construir en el solar donde estaba prevista la promoción de viviendas protegidas otra de viviendas libres.**

— Investigación sobre la noticia, según la cual, **el Ayuntamiento de Morlzarzal (Madrid) tiene previsto acometer las obras de urbanización del sector «Los Praderones» de ese término municipal, clasificado hasta la fecha como suelo no urbanizable de especial protección medioambiental**, siendo, asimismo, voluntad de esa Corporación que se construyan en dicho sector protegido 2.672 viviendas.

— Sobre las **dificultades que se encuentran en la realización de un eje viario Vic-Olot**, asunto, que al parecer data de finales del siglo XIX.

— Sobre situación de una **planta de secado de lodos en Getafe (Madrid).**

— Sobre la **asistencia jurídica que reciben los menores en el centro de internamiento «Azahara» en Córdoba** y para conocer también la forma en la que se realizan los traslados en dicho centro.

— En torno a la **situación en la que se encuentra un grupo de más de veinte familias residentes en la colonia «Fin de Semana» del distrito de San Blas (Madrid), que carecen de servicio telefónico en sus domicilios pese a tenerlo solicitado hace más de dos años** y a haber realizado, a su costa, determinadas conducciones subterráneas que, al parecer, no fueron aprobadas por Telefónica.

— Sobre la **ejecución de las órdenes de protección y ejecución de nuevas penas relativas a violencia doméstica.**

— Relativa a la **aparición de 310 cuestionarios sobre salud mental de menores e informes psicológicos, en los cubos de basura de una gasolinera de Pamplona.**

— Investigación iniciada sobre el **centro de internamiento de menores de Melilla**.

— Investigación sobre el **fallecimiento de una mujer y su bebé en Málaga por la agresión de su marido**.

— Investigación para conocer las circunstancias que concurrieron en el **fallecimiento de una mujer y sus dos hijos por su ex compañero en Alzira (Valencia)**.

— Investigación iniciada para conocer la posibilidad de acreditar la **formación prelaboral que reciben los menores en el centro de internamiento «Pi Gros» en Castellón**.

— Sobre las **demoras observadas en la elaboración de los informes médicos y psicológicos que se realizan a los militares de tropa y marinería de carácter temporal, por parte de los hospitales militares de la Defensa, para declarar la idoneidad o no para la concesión de un nuevo compromiso**.

— Relativa al **acceso de los menores extranjeros en situación irregular, escolarizados en las islas Pitiusas, durante sus desplazamientos académicos y a los descuentos en el transporte marítimo en la línea entre Ibiza y Formentera**.

— Sobre presuntos casos de **mutilación genital (ablación de clítoris) padecida por alumnas de cuatro centros escolares de Valencia**.

— Investigación de la noticia, según la cual, el **Gobierno de Aragón todavía no ha sacado a concurso la redacción de las bases técnicas del Plan Ambiental del Ebro**, más de un año después de la gran crecida que sufrió este río y nueve meses después de que el Consejo de Protección de la Naturaleza diera su conformidad, al pliego de condiciones en el que se detallaba qué cuestiones deberían contener las bases técnicas del Plan referido.

— Investigación acerca de la noticia, según la cual, las **aguas residuales del campus universitario de Somosaguas, ubicado en el término municipal de Pozuelo de Alarcón, corren sin depurar por el arroyo Antequina, debido a que la depuradora de este centro público está estropeada desde hace, al menos, año y medio**.

— **Expulsión de un autobús de transporte público de Madrid, de un joven de 13 años en silla de ruedas, porque, a criterio del conductor, la silla ocupaba demasiado espacio**.

— **Demora de veinte meses para cita en consulta médica de un paciente diagnosticado de coxartrosis bilateral**.

— Sobre **medidas de prevención de los efectos de la ola de calor adoptadas por las administraciones públicas**.

— Sobre la situación de caos que se ha vivido en gran parte de Andalucía, especialmente en Sevilla, tras dos días de continuos

cortes de suministro eléctrico por fallos en la red.

— Sobre la **falta de efectivos del Cuerpo Nacional de Policía en Jaén**.

— Sobre la desestimación de las solicitudes presentadas por funcionarios pertenecientes a las distintas administraciones públicas de **autorización de residencia en municipios diferentes a aquellos en los que desempeñan sus puestos de trabajo**.

— Iniciada al haber tenido conocimiento a través de los medios de comunicación social de que asociaciones y vecinos de la localidad de Matalascañas (Huelva) han venido solicitando al Ayuntamiento la **rotulación de las calles, avenidas, callejones y plazas de dicha localidad, pues se encuentra dividida en sectores y parcelas agrupando cada uno a centenares de vecinos, lo que impide el adecuado reparto del servicio de correos**.

— Acerca de los problemas que causa para la seguridad marítima, sobre todo en las zonas donde se produce en mayor medida navegación con embarcaciones de recreo, la **falta de señalización en el mar territorial de las rocas que se encuentran próximas a la superficie**.

— Sobre el agravio comparativo entre el tiempo que tardan en ascender al cuerpo inmediato superior los oficiales de la **escala superior del cuerpo militar de sanidad**, en relación con el resto de los cuerpos comunes de las Fuerzas Armadas y con el cuerpo general de las armas.

— Sobre el estado de **tramitación en que se encuentra el Reglamento para la determinación de la aptitud psicofísica y las bajas temporales del personal del Cuerpo de la Guardia Civil**.

— Acerca de la **inoculación del virus de la hepatitis C a siete pacientes que estaban siendo tratados de procesos oncológicos en la fundación hospital Alcorcón (Madrid)**.

— En relación con el reconocimiento de **identidad de un joven en Barcelona, el cual no fue inscrito en el Registro Civil al nacer**.

— La denuncia de la Federación de Sindicatos Aeronáuticos Independientes sobre que, el pasado día 20 de julio, el servicio de la **torre de control del aeropuerto de Lanzarote (Islas Canarias)** se encontraba desierto, por lo que el aeropuerto carecía de supervisión técnica, y sobre que la torre de control

norte (nueva) del aeropuerto de Madrid-Barajas únicamente cuenta con un técnico para la supervisión técnica en el turno de tarde.

— Sobre la detención de un **policia local de Madrid, por supuestos abusos sexuales a una ciudadana de nacionalidad ecuatoriana**.

— Investigación iniciada para conocer las circunstancias que concurrieron en el **fallecimiento de una mujer por el disparo efectuado por su ex marido en Picassent (Valencia)**.

— **Insuficiencias de la atención asistencial de los ciudadanos extranjeros en situación irregular** que se encuentran en la Ciudad Autónoma de Ceuta.

— Iniciada con motivo de la publicación de una noticia según la cual el Ayuntamiento de Sevilla había efectuado el **desalojo de cuarenta y tres familias del asentamiento chabolista en Los Bermejales**, a cambio de la cantidad de 42.000 euros que cada una de dichas familias debía invertir en la adquisición de una vivienda en su término municipal.

— Investigación de la noticia, según la cual, los **Mossos d'Esquadra vejaron a detenidos en Santa Coloma de Gramanet (Barcelona) por ser musulmanes**.

— Sobre si efectivamente **dos policías nacionales destinados en la Comisaría de Policía de Eivissa (Illes Balears) maltrataron gravemente a un ciudadano ecuatoriano, con residencia legal en España**.

— Acerca de la problemática suscitada con motivo del proceso de consolidación del personal laboral en la Sociedad Estatal **Correos y Telégrafos, S.A.**, en lo que atañe al desarrollo del mismo y en la forma en que se ha resuelto la adjudicación de nuevos destinos en la contratación fija alcanzada, que conlleva el desplazamiento del núcleo familiar de muchos de los trabajadores afectados en un corto espacio de tiempo.



La transformación de Correos y Telégrafos en Sociedad Anónima Estatal ha generado quejas por los traslados de puestos de trabajo. En la foto, el edificio central de Correos, en Madrid.



Acceso a la oficina de presentación de quejas e información a los ciudadanos del Defensor del Pueblo, en el paseo de Eduardo Dato, 31.

— Relativa a la interrupción de una intervención quirúrgica, por un fallo en el sistema eléctrico del hospital Can Misses (Ibiza), cuando la paciente se encontraba ya anestesiada.

— Sobre la denegación a los participantes en procesos selectivos de ver los exámenes realizados, cuando están disconformes con la puntuación otorgada.

— Investigación sobre dos niños autistas, que han dejado de asistir a clase en el centro de integración en el que han sido escolarizados, al considerar sus padres

que dicho centro no dispone de los medios necesarios para asegurar la educación de sus hijos.

— Visita realizada al Consulado General de España en Nador (Marruecos).

— Visitas realizadas a los centros de acogida a refugiados de Alcobendas (Madrid) y Mislata (Valencia).

— Visitas realizadas al centro de estancia temporal de extranjeros, centro de menores «Fuerte de la Purísima» y los puestos fronterizos de la Ciudad Autónoma de Melilla.

— Sobre el fallecimiento de un ciudadano por los disparos efectuados por un policía local de Piedras Blancas (Asturias).

— Procedimiento en los procesos selectivos realizados en las distintas administraciones educativas.

— Sobre los permisos de salida concedidos a reclusos condenados por delitos contra la libertad sexual.

— Sobre la detención del Jefe de la Oficina Única de Extranjeros de Jaén bajo la acusación de corrupción.

— Para conocer cómo se produjo la agresión a un menor en un centro de internamiento de Tenerife.

— Dificultades con que se encuentra la localidad de Belvis de Jarama, pedanía del término municipal de Paracuellos de Jarama, para ordenar urbanísticamente su actual y posible desarrollo de zonas residenciales e industriales, especialmente las

primeras, por causa principal de haber quedado la pedanía incluida en la huella sonora de la actividad aeroportuaria de Madrid-Barajas.

— Sobre el no cumplimiento del convenio para la desaparición de las líneas de alta tensión de la zona oeste de Málaga.

— Acerca de la noticia de que la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio del Consejo de Gobierno de la Región de Murcia ha manifestado y documentado, en una reunión celebrada en el Ministerio de Medio Ambiente, que la mayoría de las más de 170 viviendas, al parecer ilegales, ubicadas junto al litoral murciano se encuentran en el término municipal de Mazarrón.

— Con motivo de las denuncias en los medios de información, según las cuales, ciertas estaciones de telefonía, instaladas en la azotea de un inmueble en Móstoles (Madrid) carecen de licencia municipal.

— Investigación iniciada para conocer las circunstancias que concurrieron en la puesta en libertad, por la Audiencia Provincial de Barcelona, de un presunto violador por un «problema de transcripción incorrecta de datos».

— Investigación para conocer la muerte de un menor en un centro de internamiento de Canarias.

— Sobre la situación sanitaria y social de las personas afectadas por el daño cerebral adquirido (DCA).

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.

Quejas recibidas a través de la página web

A lo largo de 2004, el uso de la página web de la Institución ha ido consolidándose, de

modo que se han recibido numerosas quejas a través del formulario incluido en la citada página. Como puede comprobarse, casi el 25% de las quejas han sido recibidas por la página web (cuadro 19).

Por lo que respecta a la página web, se ha procedido a su mejora al objeto de servir de ayuda al ciudadano. En este sentido, podemos decir que, a lo largo del ejercicio 2004, la página www.defensordelpueblo.es ha recibido un total de 10.994.376 accesos. El número de llamadas o visitas recibidas en la sala de visitas fue de 2.263. Por teléfono se atendieron 7.250 solicitudes de información y la línea 900 10 10 25, gratuita, recibió 3.231 llamadas.



Oficina de información al público y recepción de quejas, en el paseo de Eduardo Dato, 31.

CUADRO 19. Quejas recibidas a través del sitio web del Defensor del Pueblo y por correo postal en 2004

	Ene.	Febr.	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Ago.	Sept.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Quejas web	397	852	509	473	725	553	435	325	440	534	677	753	6.673
Quejas correo postal	1.026	8.362	1.789	1.519	2.121	1.485	776	1.062	658	1.770	921	716	22.205
TOTAL	1.423	9.214	2.298	1.992	2.846	2.038	1.211	1.387	1.098	2.304	1.598	1.469	28.878

Memoria de Gestión del Ejercicio de 2004

En la ejecución del presupuesto del ejercicio 2004 pueden destacarse los siguientes aspectos:

— **Elevado índice de ejecución presupuestaria: 99,15%.**

— **Continuidad en la solvencia financiera de la cuenta de Patrimonio del Servicio 01 procedente del Servicio 05**, que no ha efectuado ningún pago durante este ejercicio, sólo se ha dispuesto de la cantidad autorizada por las Mesas Conjuntas de ambas cámaras para hacer frente a una reestructuración de la plantilla con motivo de las necesidades urgentes generadas por la ocupación del nuevo edificio en la calle de Zurbano, 42, y no queda ningún pago pendiente. Al cierre del ejercicio 2004, la dotación de esta cuenta es de 1.236.550,66 euros (205.744.718 pesetas), cifra que representa casi el 12% del presupuesto inicial de esta Institución para el ejercicio 2004, por lo que se garantiza la solvencia financiera adecuada.

— **Mejora de las sedes y equipamientos de la Institución:** en 2004, tras el impulso de esta Institución, la Dirección General de Patrimonio del Estado adjudicó las obras destinadas a la **nueva sede de la Institución del Defensor del Pueblo en la calle de Zurbano, 42**,

cuyo traslado se realizó el pasado mes de junio, por lo que durante 2004 se han rescindido los contratos de arrendamiento de locales suscritos por esta Institución, con el ahorro que ello supondrá a partir de este ejercicio.

Asimismo, el nuevo edificio ha supuesto una mejora en la atención al ciudadano, al centralizar en una sola sede Información y Registro, Correos y el personal de las dos Adjuntías, responsables de la tramitación de las quejas.

Igualmente, por impulso de esta Institución, la Dirección General de Bellas Artes y Bienes Culturales del Ministerio de Cultura, adjudicó las obras para la **restauración del artesonado de los despachos ubicados en la planta baja del edificio del paseo de Eduardo Dato**.

Por último, en el año 2004, se iniciaron los trámites para que la Dirección General de Patrimonio acometiera la **reforma del edificio del paseo de Eduardo Dato, cuyas obras se iniciarán en el año 2005**.

En este año, a impulso de la Institución, se formalizó un **acta de afectación** entre el Ministerio de Economía y Hacienda, Cortes Generales y el Defensor del Pueblo **para formalizar el destino de la sede del paseo de Eduardo Dato, 31, al uso del Defensor del Pueblo**.

— **Es importante destacar** que los esfuerzos presupuestarios realizados durante este ejercicio 2004, han permitido hacer frente a los gastos extraordinarios de informática y seguridad, así como a los gastos de funcionamiento sin acudir a ninguna fuente externa de financiación, asumiendo todos ellos con cargo al Presupuesto del Defensor del Pueblo para el ejercicio 2004.

— **Contención del gasto en la Segunda Fase del Plan de Renovación Tecnológica:** en 2004 se adjudica el concurso para el desarrollo e implantación de un sistema de seguridad integrado con el sistema de gestión de las quejas, que va a permitir mejorar los plazos y la calidad de atención al ciudadano. Su financiación **no minora el presupuesto de la cuenta de Patrimonio**, sino el del ejercicio ordinario, y se han ajustado las previsiones atendiendo a los medios y finalidades de esta Institución.

— En el marco de los **procedimientos de gestión**, destaca el esfuerzo realizado por sistematizar los contratos suscritos por esta Institución de acuerdo con la Ley de Contratos de las Administraciones Públicas y sistematización de los viajes realizados por el personal, así como la incorporación de un Letrado de las Cortes Generales como Asesor Jurídico en la Mesa de Contratación de esta Institución.

— En materia de personal, es importante destacar la creación, a instancia de la Institución, de un Plan de Pensiones para el personal del Defensor del Pueblo, que ha sido integrado y admitido en el Fondo de Pensiones gestionado por la Comisión de Control de Ahorromadrid XXXIII, entidad adjudicataria por las Cortes Generales. Asimismo, se actualizó el Estatuto del Personal a la Ley de Conciliación de Vida Familiar y Laboral.

— En materia institucional, destaca:

- Continuación de la colaboración suscrita con la Universidad de Alcalá de Henares: como iniciativas más importantes, destacan la edición del **I Máster sobre Derechos Humanos** y la convocatoria del **I Premio Rey de España sobre Derechos Humanos**, dirigido a organizaciones e instituciones que hayan destacado en la lucha por la defensa de los derechos humanos o en su investigación y difusión.

- Finalización del Convenio entre el Sindicato de Greuges, el Colegio de Abogados de Madrid y el Defensor del Pueblo.

- Creación y edición de una **revista mensual, El Defensor al Día**, sobre las actividades más significativas desarrolladas por la Institución, que puede consultarse en la página web: www.defensordelpueblo.es.



Edificio de la nueva sede del Defensor del Pueblo, en la calle de Zurbano, 42, donde se ubican Información y Registro, las Áreas responsables de la tramitación de las quejas, y la oficina de Correos.

Administraciones que han incumplido o se han retrasado notoriamente en responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo

La Secretaría de Estado de Fomento y diez ayuntamientos son incluidos en el informe del Defensor del Pueblo de 2004 entre las administraciones entorpecedoras u obstaculizadoras de su labor, de acuerdo con la Ley Orgánica reguladora de la actuación de la Institución. A continuación se relacionan las que, habiendo sido requeridas hasta tres veces, no enviaron informe o respuesta alguna, y por último, las que remitieron el informe tras un tercer requerimiento.

Administraciones entorpecedoras

Administración General del Estado

— En el Ministerio de Fomento, la Secretaría de Estado de Infraestructuras, de la que a pesar de que esta Institución reconoce la mejora de las relaciones con la misma, en 2004 ha sido necesario requerirle en varias ocasiones informes previamente solicitados sobre **impagos del justiprecio y sobre procedimientos expropiatorios**.

Administración local

— Al Ayuntamiento de Alcalá de Xivert (Castellón) se le solicitó informe el 21/1/2003, relativo a **disconformidad con dotación reparcelatoria**. Como no se obtuvo contestación. Cerrado 11/1/2005.

— Al Ayuntamiento de Calella (Barcelona) se le solicitó informe el 5/4/2002, relativo a **denuncia por incumplimiento de desmontaje de edificación ilegal**. Cerrado 21/4/2004.

— Al Ayuntamiento de Gozón (Asturias) se solicitó informe, relativo a **denuncias de casetas en la playa de Bañugues (Gozón)**. Cerrado 18/11/2004.

— Al Ayuntamiento de Las Rozas (Madrid) el 14/3/2003, se le pide informe sobre **molestias causadas por ruidos de campanas**. Cerrado 29/4/2004.

— Al Ayuntamiento de Llanes (Asturias), el 18/10/2002, se le solicita informe sobre la **obra de vial no apuntada al planeamiento**. Cierre el 4/5/2004.

— Al Ayuntamiento de Marbella (Málaga) se le requiere dos veces el informe sobre el **pago del justiprecio de una finca expropiada** y, tras la conclusión de la investigación

por cierre favorable a los intereses del promotor de la queja, se han tenido que reiniciar las actuaciones nuevamente porque el ciudadano sigue sin estar conforme con la actuación municipal. El Ayuntamiento vuelve a no contestar.

— Al Ayuntamiento de Meco (Madrid), el 28/4/2003, relativo a **malos olores producidos por una fábrica de barniz**. Cierre el 19/5/2004.

— Al Ayuntamiento de Sangonera la Verde (Murcia) se solicitó informe el 28/4/2003, relativo a **solicitud de vivienda**. Cierre el 19/5/2004.

— Al Ayuntamiento de Segovia, el 3/4/2003, se pide informe sobre **molestias originadas por un laboratorio químico**. Cierre el 19/5/2004.

— Al Ayuntamiento de Tresviso (Santander) se solicitó informe el 10/1/2002 sobre la **construcción de un garaje sin licencia**. Cierre el 20/9/2004.



Ministerio de Fomento, a cuya Secretaría de Estado de Infraestructuras se le ha requerido informes, previamente solicitados, sobre demora en los pagos por expropiaciones.

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

Administración general del Estado

— **Al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales**, a cuya Secretaría General Técnica, se solicitó ampliación de informe el 17/2/2003, en relación con la resolución de liquidación en el expediente que determinaba la **obligación del beneficiario de devolver la cantidad fijada**. Se hizo el tercer requerimiento el 19/4/2004.

Administración autonómica

— **A la Consejería de Salud de la Comunidad Autónoma de Andalucía** se le solicitó el 23/1/2004 informes sobre **morosidad en el pago a proveedores** de productos y tecnología sanitarios. Se hizo el tercer requerimiento el 18/11/2004.

— **A la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias** se le formuló una ampliación de la investigación el 11/6/2003, sobre la aplicación de la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la **Responsabilidad Penal de los Menores**, para conocer las incidencias que dicha Ley tiene en esa Comunidad Autónoma. Se hizo el tercer requerimiento el 4/5/2004. Igualmente, se solicitó información el 18/6/2003 sobre los **«puntos de encuentro y mediación familiar»**. Se hizo el tercer requerimiento el 4/5/2004. Con posterioridad, el 9/12/2004 se hizo una recomendación a la citada Consejería.

— **A la Consejería de Fomento. Servicio Territorial de Fomento en Segovia, de la Comunidad Autónoma de Castilla y León**, se solicitó informe el 3/9/2003, en relación con el **plano parcelario de expropiación** que le ha sido enviado al interesado y que no guarda proporcionalidad entre la realidad y la representación en el papel, al menos en la zona que le afecta. Se hizo el tercer requerimiento el 14/7/2004.

— **A la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, sobre la Universidad de Alcalá de Henares**, se le solicitó informe (reapertura de la investigación) el 1/6/2004, relativo a **discrepancias de los alumnos del plan antiguo de la Facultad de Farmacia** con los mecanismos de adaptación al plan nuevo utilizados por la Universidad. Se hizo el tercer requerimiento el 28/10/2004.

— **A la Consejería de Medio Ambiente, de la Comunidad de Madrid**, se solicitó informe el 12/8/2003, relativo a **vertidos ilegales**

en Getafe (Madrid). Se hizo el tercer requerimiento el 22/11/2004.

— **A la Consejería de Presidencia de la Ciudad Autónoma de Ceuta** se formularon una serie de recomendaciones el 7/11/2003 sobre la interinidad de los funcionarios de la Administración local con habilitación de carácter nacional. Se hizo el tercer requerimiento el 8/9/2004.

Administración local

— **Al Ayuntamiento de Calasparra (Murcia)** se pidió informe (reapertura de la investigación) el 13/4/2004, relativo a resolución de una reclamación, presentada ante la empresa concesionaria del servicio de agua y alcantarillado, por los **daños causados en una vivienda como consecuencia de una rotura de la conducción general**. Se hizo el tercer requerimiento el 15/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de Calpe (Alicante)** se solicitó informe el 5/11/2003, relativo al **cobro de la tasa por servicio de alcantarillado**, siendo que dicha localidad no tiene establecido el mencionado servicio o, al menos, su residencia no cuenta con el mismo. Se hizo el tercer requerimiento el 23/8/2004.

— **Al Ayuntamiento de Castellón de la Plana** se solicitó informe el 1/10/2003, relativo a **contaminación acústica**. Se hizo el tercer requerimiento el 10/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria)** se solicitó informe el 11/6/2003, relativo a la tardanza en la resolución de un expediente de responsabilidad patrimonial por los daños sufridos a consecuencia de una caída por el **mal estado de una acera**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de El Escorial (Madrid)** se solicitó informe el 14/4/2003, relativo a **expropiación por planes de urbanización**. Se hizo el tercer requerimiento el 30/12/2004.

— **Al Ayuntamiento de Els Hostalets de Pierola (Barcelona)** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 18/12/2001, relativo a **líneas de alta tensión**. Se hizo el tercer requerimiento el 28/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de Gijón (Asturias)** se solicitó información el 4/4/2003, relativo a los **malos tratos** que el promotor de la queja ha recibido por parte de su ex esposa. Se hizo el tercer requerimiento el 4/5/2004.

— **Al Ayuntamiento de Gualchos (Granada)** se solicitó informe el 4/2/2003, relativo a **molestias causadas por una cooperativa**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Huelva** se solicitó informe el 5/11/2003, en relación con los **problemas que afectan al barrio Marismas**

del Odiel y las medidas previstas para mejorar la situación actual. Se realizó el tercer requerimiento el 17/9/2004.

— Al mismo municipio se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 13/4/2004, relativo a la tramitación de una **reclamación por responsabilidad patrimonial** y sobre falta de respuesta a varias denuncias, presentadas por la ausencia de vigilancia de la policía local, en relación con la circulación de vehículos en zonas peatonales. Se hizo el tercer requerimiento el 15/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de La Horcajada (Ávila)** se solicitó informe el 15/12/2003, relativo a la investigación que se está llevando a cabo sobre la **titularidad de un camino** que ha sido cerrado por un vecino, impidiendo el paso a otros terrenos. Se hizo el tercer requerimiento el 25/5/2004.

— **Al Ayuntamiento de Humanes (Madrid)** se formuló una sugerencia el 2/1/2004 para que se conserven adecuadamente los **expedientes de selección de personal** para permitir, entre otras actuaciones, el acceso a los mismos de los ciudadanos y el ejercicio de las acciones que se estimen oportunas por aquéllos. Se hizo el tercer requerimiento el 14/10/2004.

— **Al Ayuntamiento de Mataró (Barcelona)** se solicitó informe el 20/1/2004, sobre la toma en consideración de las alegaciones efectuadas por el interesado en un **expediente sancionador en materia de tráfico**. Se realizó el tercer requerimiento el 17/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de Navaluenga (Ávila)** se solicitó informe el 1/7/2003, relativo a **molestias causadas por un bar**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Noja (Cantabria)** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 12/5/2004 relativo a las causas por las que un **alta padronal** no se ha producido hasta once meses después de su solicitud. Se hizo el tercer requerimiento el 28/10/2004.

— **Al Ayuntamiento de Olivares de Duero (Valladolid)** se solicitó informe el 7/11/2003, relativo a **molestias causadas por una nave**



Ayuntamiento de Noja (Cantabria).

de cerdos. Se hizo el tercer requerimiento el 13/12/2004.

— **Al Ayuntamiento de Ponferrada (León)** se solicitó informe el 4/8/2003 sobre el **mal estado de la carretera que enlaza la población con el pantano**, lo que obliga a los vecinos a dar un rodeo de 10 kilómetros. Se hizo el tercer requerimiento el 3/2/2004.

— **Al Ayuntamiento de Selva (Illes Balears)** se solicitó informe (reapertura de la investigación) el 30/1/2004, relativo al **mal estado de un camino público** de acceso a una vivienda. Se hizo el tercer requerimiento el 4/8/2004.

— **Al Ayuntamiento de Villanueva de Gállego (Zaragoza)** se solicitó informe el 13/4/2004, relativo a la **falta de contestación a varias reclamaciones sobre el mal estado de una calle**. Se hizo el tercer requerimiento el 15/9/2004.

Otros

— **Al Colegio de Abogados de Ávila** se solicitó información el 4/8/2003, relativo a la **situación de los abogados del turno de oficio**, tras la entrada en vigor de la Ley de los juicios rápidos. Se hizo el tercer requerimiento el 9/6/2004.

— **Al Colegio de Abogados de Lanzarote** se solicitó informe el 1/8/2003, relativo a la **asistencia jurídica a extranjeros**. Se hizo el tercer requerimiento el 21/6/2004.

— **A la Junta Vecinal de Fresnedelo (León)** se solicitó informe el 14/4/2003, relativo a **denuncia de edificación sobre vial público**. Se hizo el tercer requerimiento el 29/9/2004.

Administraciones que han contestado al tercer requerimiento

Administración General del Estado

Ministerio de Administraciones Públicas

— **A la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía** se solicitó informe en relación con **expropiaciones relacionadas con la construcción del gasoducto Puente Genil-Málaga**. Se hizo el tercer requerimiento el 17/3/2004 y se recibió el 28/5/2004.

— **Al Ministerio de Economía y Hacienda** se solicitó ampliación de informe el 21/6/2003,

en relación con la solicitud de que se incoara expediente de revisión relativo al **recargo único** sobre cierto número de liquidación, sin haber recibido contestación a la misma, quedando a la espera de que se nos comunicara la conclusión del procedimiento para la declaración de nulidad de pleno derecho. Se hizo el tercer requerimiento el 14/7/2004 y se recibió el informe el mismo día.

— **A la Secretaría de Estado de Hacienda** se solicitó ampliación de informe a la entonces Secretaría de Estado de Hacienda, el 21/7/2003, en relación con la recomendación efectuada el 25/3/2003 para que se recogiera en el artículo 7 de la Ley 40/1998, de 9 de diciembre, del IRPF, la **exención de las cantidades percibidas por el acogimiento de menores**, quedando a la espera de que se comunicara la aceptación de la misma y su inclusión en la próxima reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que se llevara a cabo. Se hizo el tercer requerimiento el 8/9/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 26/10/2004.

Ministerio de Educación y Ciencia

— **A la Subsecretaría del Ministerio de Educación y Ciencia** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 5/1/2004, sobre gestiones realizadas para disponer de un **nuevo inmueble o solar destinado a la ubicación del Liceo Español en Roma**. Se hizo el tercer requerimiento el 22/6/2004 y se recibió el informe el 15/7/2004.

— **A la Secretaría General Técnica del citado Ministerio** se solicitó informe el 18/12/2003, sobre falta de resolución expresa a una **solicitud de homologación del título de enfermera infantil** por el de diplomada en enfermería. Se hizo el tercer requerimiento el 22/6/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 19/7/2004.

— **A la misma Secretaría General Técnica** se solicitó un informe el 26/12/2004, sobre denegación de la **homologación de un título académico** obtenido en Estados Unidos con el título español de maestra. Se hizo el tercer requerimiento el 22/6/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 19/7/2004.

— **Igualmente, a la repetida Secretaría General Técnica del Minis-**

terio de Educación y Ciencia se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 23/12/2003, sobre **retraso en la resolución del expediente de homologación de un título universitario** expedido por la Universidad de Manchester. Se hizo el tercer requerimiento el 22/6/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 19/7/2004.

— **A la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED)** se solicitó informe el 23/3/2004, sobre falta de resolución expresa a un recurso de alzada contra el **sistema de calificación del programa de doctorado**. Se hizo el tercer requerimiento el 15/9/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 7/10/2004.

Ministerio de Fomento

— **A la Secretaría de Estado de Infraestructuras** se solicitó ampliación de informe el 11/3/2004, sobre el **pago de la totalidad del justiprecio** que se le adeudaba al interesado con motivo de una expropiación, quedando a la espera de que se nos comunicara el efectivo abono de la misma. Se hizo el tercer requerimiento el 10/11/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 3/12/2004.

— **A la Dirección General de Transportes por Carretera** se solicitó informe el 28/1/2004, acerca de la **actuación irregular de una empresa de transportes**. Se hizo el tercer requerimiento el 7/9/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 28/10/2004.



Las barreras arquitectónicas urbanas son la asignatura pendiente en las normativas urbanísticas de muchos ayuntamientos. (Foto Club Argón).

Ministerio de Justicia

— A la **Secretaría de Estado de Justicia** se solicitaron nueve informes, en distintas fechas del año, sobre solicitud de nacionalidad española. Debiendo efectuarse en todas ellas un tercer requerimiento, tras el cual se recibieron, en distintas fechas, los correspondientes informes.

— A la **Dirección General de los Registros y del Notariado** se solicitó informe el 3/10/2003, relativo al **reconocimiento de la nacionalidad de origen**. Se hizo el tercer requerimiento el 5/10/2004 y se recibió el informe el 25/10/2004.

Ministerio de Medio Ambiente

— A la **Confederación Hidrográfica del Guadiana** se solicitó informe el 6/11/2002 relativo a la **inscripción de un pozo** en el catálogo de aprovechamiento de aguas privadas. Se hizo el tercer requerimiento el 14/10/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 13/12/2004.

Administración autonómica

Principado de Asturias

A la **Consejería de Educación y Ciencia** se solicitó informe el 14/4/2003, sobre falta de respuesta a varios escritos de impugnación en relación con **hechos acaecidos en un colegio público**. Se hizo el tercer requerimiento el 24/3/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 22/4/2004.

A la misma **Consejería** se solicitó informe el 27/10/2003, sobre utilización del **Teatro Virginia de Sotrongio** de forma inadecuada con arreglo a las previsiones establecidas en la Ley 1/2001 de Patrimonio Cultural de Asturias. Se hizo el tercer requerimiento el 6/4/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 6/6/2004.

Comunidad Autónoma de Canarias

— A la **Consejería de Sanidad** se solicitó informe el 27/10/2003, sobre reanudación de un **expediente de responsabilidad patrimonial** derivado de los daños producidos por una mala praxis médica y sobre las previsiones referidas a su resolución definitiva. Se hizo el tercer requerimiento el 16/4/2004. Se recibió el informe el 3/5/2004.

— A la misma **Consejería de Sanidad de Canarias** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 27/2/2003, relativo a la aprobación de la norma reglamentaria que debe regular el procedimiento para el **reconocimiento de títulos y certificados de formación**, expedidos en los Estados miembros

de la Unión Europea, en relación con las **profesiones del sector sanitario**. Se hizo el tercer requerimiento el 3/2/2004. Se recibió el informe el 31/3/2004.

— A la **Consejería de Turismo y Transportes. Dirección General de Ordenación e Infraestructura Turística de Canarias** se solicitó informe el 14/5/2003 sobre una reclamación presentada por el interesado. Se hizo el tercer requerimiento el 16/3/2004 y el informe se recibió el 12/5/2004.

Comunidad Autónoma de Cantabria

— A la **Consejería de Sanidad, Consumo y Servicios Sociales** se solicitó informe el 30/1/2001, para conocer las previsiones de la **Consejería** en orden a impulsar **programas de inspección, en los centros donde se desarrollen intervenciones de cirugía estética**. Se hizo el tercer requerimiento el 27/5/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 4/6/2004.

Comunidad Autónoma de Castilla y León

— A la **Consejería de Medio Ambiente** se le solicitó informe el 10/12/2002, relativo a **molestias causadas por una vaquería** en el casco urbano. Se hizo el tercer requerimiento el 10/6/2004 y se recibió el informe el 25/6/2004.

Comunidad Autónoma de Cataluña

— Al **Departamento de Gobernación y Administraciones Públicas** se formularon un conjunto de recomendaciones el 7/11/2003, sobre el **personal interino al servicio de la Administración local**. Se hizo el tercer requerimiento el 8/9/2004 y se recibió el informe el 18/10/2004.

— Al **Departamento de Justicia. Dirección General de Servicios Penitenciarios y de Rehabilitación** se solicitó informe el 3/12/2002, en relación con la **situación de un recluso del centro penitenciario de Ponent** que se hallaba en una celda de aislamiento. Se hizo el tercer requerimiento el 10/2/2004 y se recibió el informe el 15/4/2004.

También se solicitó informe el 23/4/2003 sobre la solicitud de **traslado de un recluso del centro penitenciario de Lleida a otro de la Comunidad Valenciana**. Se hizo el tercer requerimiento el 9/6/2004 y se recibió el informe el 30/6/2004.

Comunidad Autónoma de Extremadura

— A la **Consejería de Fomento** se solicitó informe el 15/4/2003 sobre la **adjudicación de una vivienda**. Se hizo el tercer requerimiento el 2/5/2004 y se recibió el informe el 4/6/2004.

Comunidad Autónoma de Galicia

— A la **Consejería de Educación** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 4/6/2004, sobre **negativa por parte de la Delegación provincial en Pontevedra a sufragar el transporte escolar de un alumno que presenta una gran minusvalía física** y que cursa enseñanzas de formación profesional. Se hizo el tercer requerimiento el 28/10/2004 y se recibió el informe el 11/11/2004.

Comunidad Autónoma de las Illes Balears

— A la **Consejería de Sanidad y Consumo** se formuló una sugerencia el 27/3/2003 sobre incoación de un **expediente sancionador a la empresa adjudicataria del servicio de helicópteros** responsable en su momento de los hechos acaecidos en relación con la **evacuación de un ciudadano**. Se hizo el tercer requerimiento el 15/4/2004 y se recibió el informe el 16/4/2004.

Comunidad de Madrid

— A la **Consejería de Educación** se solicitó informe el 3/3/2004, sobre el **clima de violencia que se padecía en un centro** y que afectaba a la seguridad de alumnos y profesores, teniendo repercusiones muy negativas en el desarrollo de las actividades educativas, sin que la aplicación de los procedimientos correctores y de los medios personales y materiales de que disponía el centro se hubiera revelado eficaz para hacer frente a la situación planteada. Se hizo el tercer requerimiento el 20/9/2004 y se recibió el informe el 18/10/2004.



El traslado de enfermos urgentes genera abundantes quejas en distintos servicios, especialmente sobre el transporte en ambulancias en las grandes ciudades, debido a los atascos de tráfico, o en helicóptero sanitario entre islas. En la foto de «emergencias112.net», helicóptero del SERCAM de la Comunidad de Madrid.

Se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 26/3/2004, sobre las previsiones en orden a la **adaptación de las instalaciones de un colegio público, de Majadahonda**, a las condiciones que se establecen en la normativa sobre requisitos mínimos de los centros, así como sobre la ampliación de las mismas en los términos en que resulte preciso para albergar al actual alumnado. Se hizo el tercer requerimiento el 20/9/2004 y se recibió el informe el 18/10/2004.

— **A la Consejería de Trabajo. Servicio Regional de Empleo**, se solicitó un informe complementario el 15/9/2003 sobre la **variación de su posición de demanda de empleo**, sin que hubiese existido una situación real que lo exigiese. Se hizo el tercer requerimiento el 26/5/2004 y se recibió el informe el 3/12/2004.

— **A la Consejería de Obras Públicas, Urbanismo y Transportes. Dirección General de Arquitectura y Vivienda** se solicitó informe el 16/10/2003, relativo a disconformidad con **puntuación asignada por cupo de necesidad**. Se hizo el tercer requerimiento el 26/5/2004 y se recibió el informe el 21/9/2004.

— **A la Consejería de Sanidad y Consumo** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 3/7/2003, sobre resolución de los **expedientes de responsabilidad patrimonial tramitados por el INSALUD** y que se encontraban pendientes en el momento de la transferencia de funciones llevada a cabo por el Real Decreto 1479/2001. Se hizo el tercer requerimiento el 3/2/2004 y se recibió el informe el 3/3/2004.

Región de Murcia

— **A la Consejería de Educación y Cultura** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 5/1/2004, sobre el **proceso de admisión de alumnos en un colegio de Cartagena** y sobre la suficiencia de la oferta de plazas, especialmente de segundo ciclo de educación infantil, existente en la zona. Se hizo el tercer requerimiento el 22/6/2004 y se recibió el informe el 13/9/2004.

— A la misma Consejería se solicitó informe el 3/3/2004 sobre el **estado en que se encuentra el edificio de un colegio público de Cehegín** y sobre la adopción de las medidas que resulten procedentes, en orden a la reparación de la estructura o a la sustitución del edificio escolar. Se hizo el tercer requerimiento el 20/9/2004 y se recibió el informe el 22/10/2004.

Se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 23/9/2003, sobre las gestiones realizadas con el **Ayuntamiento de Torre Pacheco** para concluir un convenio de colaboración dirigido a la realización de actuaciones de **reparación de los pabellones de educación infantil, del colegio público** de la cita-

da localidad. Se hizo el tercer requerimiento el 10/3/2004 y se recibió el informe el 6/4/2004.

Ciudad Autónoma de Ceuta

— **A la Consejería de Economía y Hacienda** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 22/12/2003, sobre la puesta en práctica de la recomendación formulada en su día en orden a complementar las **indemnizaciones previstas por la legislación estatal, a favor de quienes sufrieron privación de libertad por delitos incluidos en la Ley de Amnistía**. Se hizo el tercer requerimiento el 22/6/2004 y se recibió el informe el 12/7/2004.



La recogida de vehículos abandonados en la calle es una gravosa carga económica para los ayuntamientos.

Administración local

— **Al Ayuntamiento de Águilas (Murcia)** se solicitó informe el 1/10/2003, relativo a **barreras arquitectónicas**. Se hizo el tercer requerimiento el 22/11/2004 y se recibió el informe el 21/12/2004.

— **Al Ayuntamiento de Alcalá de Henares (Madrid)** se solicitó informe el 6/10/2003, relativo a **molestias causadas por una fábrica**. Se hizo el tercer requerimiento el 10/6/2004 y se recibió el informe el 15/7/2004.

Se solicitó informe el 10/6/2003, sobre la **forma en la que se realizan las notificaciones relacionadas con la gestión de los tributos locales**, que, al parecer, hace posible el conocimiento por la empresa privada contratada para gestionarlas del contenido de actos y trámites administrativos que afectan a los vecinos. Se hizo el tercer requerimiento el 3/2/2004 y se recibió el informe el 7/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Almonte (Huelva)** se solicitó informe el 10/1/2002, relativo a infracción urbanística. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 11/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Alzira (Valencia)** se solicitó informe el 16/10/2002, relativo a de-

nuncia por situación de abandono en barriada. Se hizo el tercer requerimiento el 2/1/2004 y se recibió el informe el 29/1/2004.

— **Al Ayuntamiento de Ames (A Coruña)** se solicitó informe el 25/11/2003 sobre **existencia en las instalaciones de una guardería de cuatro videocámaras**, una de ellas con sistema de audio, sin haber informado a los padres de los alumnos ni al personal y equipo directivo del centro docente. Se hizo el tercer requerimiento el 16/4/2004 y se recibió el informe el 5/5/2004.

— **Al Ayuntamiento de Arenas de San Pedro (Ávila)** se solicitó informe el 1/7/2003, relativo a **molestias causadas por cañones de espantapájaros**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004 y se recibió el informe el 26/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Arucas (Las Palmas)** se solicitó informe el 13/3/03, relativo a **contaminación acústica por una discoteca**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004 y se recibió el informe el 14/9/2004.

— **Al mismo Ayuntamiento de Arucas** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 30/1/2004 sobre **solicitud de expedición de un certificado de convivencia** que fue archivado indebidamente. Se hizo el tercer requerimiento el 4/8/2004 y se recibió el informe el 1/10/2004.

— **Al Ayuntamiento de Badajoz** se solicitó ampliación de informe el 28/6/2003, en relación con la **situación actual del aeródromo El Manantío** a los efectos de conocer si contaba con la autorización administrativa correspondiente para funcionar, así como que indicaran la respuesta dada a las alegaciones de los interesados. Se hizo el tercer requerimiento el 23/7/2004 y se recibió el informe el 10/8/2004.

— **Al Ayuntamiento de Barcelona** se solicitó informe el 16/4/2004, sobre **cobro por las llamadas efectuadas al teléfono de información del Ayuntamiento**. Se hizo el tercer requerimiento el 15/9/2004 y se recibió el informe el 29/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de Bayona (Pontevedra)** se solicitó informe el 6/11/2003 referido a un **problema surgido con la policía municipal**, motivado por la no disponibilidad de una grúa municipal para retirar un vehículo mal aparcado. Se hizo el tercer requerimiento el 27/10/2004 y se recibió el informe el 11/2004.

— **Al Ayuntamiento de Beteta (Cuenca)** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 27/10/2003, sobre **falta de respuesta a dos reclamaciones en relación con la venta de determinados bienes comunales**, sin la previa desafectación de los mismos, y **sobre adjudicación de un coto de caza**. Se hizo el tercer requerimiento el 16/4/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 5/5/2004.

— **Al Ayuntamiento de Colmenar de Oreja (Madrid)** se solicitó informe el 10/12/2002,

relativo a **falta de suministro de energía eléctrica en parcelas**. Se hizo el tercer requerimiento el 3/2/2004 y se recibió el informe el 17/2/2004.

— **Al Ayuntamiento de Coria (Cáceres)** se le solicitó informe el 16/12/2003, sobre la **fiesta de los «Sanjuanés», al objeto de prevenir el maltrato a los animales**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/8/2004 y se recibió el informe el 6/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de Cuevas de Almanzora (Almería)** se solicitó informe el 10/4/2003, relativo a **molestias causadas por un bar**. Se hizo el tercer requerimiento el 5/5/2004 y se recibió el informe el 2/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Chinchón (Madrid)** se solicitó informe el 1/7/2003, relativo a **molestias originadas por una cantera de extracción de arena**. Se hizo el tercer requerimiento el 14/10/2004 y se recibió el informe el 3/11/2004.

— **Al Ayuntamiento de El Ferrol (A Coruña)** se le solicitó informe el 5/4/2002, relativo a **falta de agua motivado por obras de un vecino**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 16/2/2004.

— **Al Ayuntamiento de Getafe (Madrid)** se solicitó informe el 11/3/2003, al haber tenido conocimiento a través de los medios de comunicación de que unos veinte vecinos de la calle Yuca, del barrio de Getafe norte, corrían con los **gastos de la luz de las farolas de la calle** al estar conectadas a su comunidad de propietarios desde hace seis años. Las mismas fuentes informaban de que esta situación había sido denunciada en varias ocasiones ante el Ayuntamiento, sin obtener resultado alguno. Se hizo el tercer requerimiento el 26/2/2004 y se recibió el informe el 15/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Fuente Álamo (Murcia)** se solicitó informe el 9/10/2003, relativo a **molestias ocasionadas por un taller de motocicletas**. Se hizo el tercer requerimiento el 22/11/2004 y se recibió el informe el 21/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de Guadalcanal (Sevilla)** se solicitó informe el 30/1/2004, sobre falta de respuesta a las reclamaciones presentadas por una empresa en relación con el **corte del servicio de abastecimiento de agua corriente**. Se hizo el tercer requerimiento el 4/8/2004 y se recibió el informe el 20/9/2004.

— **Al Ayuntamiento de Guadarrama (Madrid)** se solicitó informe el 25/4/2002, relativo a **falta de abastecimiento de agua y alcantarillado**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 5/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Herrera de Pisuerga (Palencia)** se solicitó informe el 6/11/2002, relativo a **sobreexplotación de acuífero y vertido**. Se hizo el tercer requerimiento el 21/6/2004 y se recibió el informe el 15/7/2004.

— **Al Ayuntamiento de la Isla de Arosa (Pontevedra)** se solicitó informe el 4/8/2003,

relativo a la **deuda de una cantidad de dinero por los servicios prestados por una empresa eléctrica**. Se hizo el tercer requerimiento el 10/11/2004 y se recibió el informe el 30/11/2004.

— **Al Ayuntamiento de Jaraíz de la Vera (Cáceres)** se solicitó ampliación de informe el 8/4/2003, en relación con una **empresa de seguros, que tras cobrar al interesado por la prestación de sus servicios no se ocupó de los trámites ante la Administración pública**, así como sobre la publicidad engañosa en que ha podido incurrir la empresa denunciada, y al abuso de proporcionar un teléfono 906. Se hizo el tercer requerimiento el 16/3/2004 y se recibió el informe el 31/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria** se solicitó informe el 24/5/2004, sobre el **estado de abandono general en que se encuentra la calle donde reside el promotor de la queja**. Se hizo el tercer requerimiento el 28/10/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 3/12/2004.

— **Al Ayuntamiento de Los Molinos (Madrid)** se solicitó informe el 3/7/2002, referido al **silencio relativo a información sobre licencias**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 12/2/2004.

— **Al Ayuntamiento de Llanera (Asturias)** se solicitó informe el 14/3/2003, relativo a **daños causados por la actividad de una empresa**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 16/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Llanes (Asturias)** se solicitó informe el 1/7/2003, relativo a **disconformidad con el Plan General de Ordenación Urbana**. Se hizo el tercer requerimiento el 2/8/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 25/8/2004.

— **Al Ayuntamiento de Madrid** se solicitó informe el 20/5/2003, relativo al **deber de conservación de un edificio**. Se hizo el tercer requerimiento el 2/3/2004 y se recibió el informe el 15/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Marbella (Málaga)** se solicitó informe el 24/10/2003, en relación con una **expropiación motivada por la obra de ampliación de la avenida del Mediterráneo en San Pedro de Alcántara**. Se hizo el tercer requerimiento el 14/7/2004 y se recibió el informe el 3/8/2004.

— **Al Ayuntamiento de Marín (Pontevedra)** se formuló una sugerencia el 11/6/2003 para que por el citado Ayuntamiento se solicitase del Juzgado Central de Instrucción número 1 de la Audiencia Nacional y del Juzgado de Instrucción número 2 de Marín, la **autorización para trasladar unos vehículos abandonados en la vía pública a un depósito**, a disposición de los citados Juzgados y poder así retirarlos de la vía pública. Se hizo el tercer requerimiento el 17/3/2004 y se recibió el informe el 7/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Mazarrón (Murcia)** se solicitó informe el 7/11/2003, relativo a **contaminación acústica por bares**. Se hizo el tercer requerimiento el 14/10/2004 y se recibió el informe el 10/11/2004.

— **Al Ayuntamiento de Mérida (Badajoz)** se solicitó informe el 23/9/2003, sobre **publicación de una lista para la organización de un concurso con motivo de las fiestas patronales**, en la que figuraban datos relativos a la edad y domicilio de los vecinos extraídos del padrón municipal. Se hizo el tercer requerimiento el 10/3/2004 y se recibió el informe el 2/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Mérida (Badajoz)** se solicitó informe el 4/6/2004 (ampliación de la investigación), relativo a **denuncia por construcción en terrenos de dominio público**. Se hizo el tercer requerimiento el 22/9/2004 y se recibió el informe el 26/10/2004.

— **Al Ayuntamiento de Molina de Segura (Murcia)** se solicitó informe el 17/10/2002, relativo a existencia de **alcantarilla municipal en propiedad privada**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 24/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)** se solicitó informe el 26/11/2002 sobre una **denuncia por infracciones urbanísticas**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 6/2/2004.

— **Al Ayuntamiento de Nájera (La Rioja)** se solicitó informe el 12/5/2003, relativo a **molestias ocasionadas por un garaje de autobuses**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004 y se recibió el informe el 23/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Navas del Rey (Madrid)** se solicitó informe el 6/11/2002, relativo a **licencia de obras**. Se reiteró el tercer requerimiento el 25/5/2004 y se recibió el informe el 5/1/2005.

— **Al Ayuntamiento de Novelda (Alicante)** se solicitó informe el 25/11/2003, relativo a **molestias originadas por una fábrica de mármol**. Se hizo el tercer requerimiento el 14/10/2004 y se recibió el informe el 10/11/2004.

— **Al Ayuntamiento de Nuñomoral (Cáceres)** se solicitó informe el 1/7/2003, relativo a **solicitud de licencia para la apertura de un corral de cabras**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004 y se recibió el informe el 7/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Osuna (Sevilla)** se solicitó informe el 13/1/2004, sobre **cumplimiento de una recomendación en relación con el mantenimiento en las dependencias de la policía local de archivos y ficheros, en soporte papel en los que constan datos personales de vecinos de ese municipio**. Se hizo el tercer requerimiento el 20/9/2004 y se recibió el informe el 7/10/2004.

— **Al Ayuntamiento de Peñíscola (Castellón)** se solicitó informe el 26/5/2003, sobre el **ruido generado en la zona de pubs**. Se hizo

zo el tercer requerimiento el 25/3/2004 y se recibió el informe el 22/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Premiá de Mar (Barcelona)** se solicitó informe el 18/6/2003, relativo a **molestias ocasionadas por el campanario de la iglesia**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004 y se recibió el informe el 12/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Pontedeume (A Coruña)** se solicitó informe el 13/4/2004, sobre **denegación de solicitud de una denuncia en la que poder reunirse tres concejales de un grupo municipal**, para llevar a cabo los trabajos propios de la representación que ostentan. Se hizo el tercer requerimiento el 15/9/2004 y se recibió el informe el 13/10/2004.

— **Al Ayuntamiento de Pontevedra** se solicitó informe el 3/9/2003 sobre **accesibilidad y supresión de barreras para personas minusválidas, en los aparcamientos que dan servicio a los edificios de uso público**. Se hizo el tercer requerimiento el 9/6/2004 y se recibió el informe el 6/7/2004.

— **Al Ayuntamiento de Pozuelo de Alarcón (Madrid)** se solicitó informe el 15/4/2003 relativo a la **licencia de obra para instalación de antena de telefonía móvil**. Se hizo el tercer requerimiento el 25/3/2004 y se recibió el informe el 13/4/2004.

— Al mismo Ayuntamiento se solicitó informe el 10/6/2002, relativo a **disconformidad con la expropiación de un terreno para zona verde**. Se hizo el tercer requerimiento el 2/1/2004 y se recibió el informe el 9/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Puebla de Don Fadrique (Granada)** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 25/11/2003, sobre **deficitario abastecimiento de agua corriente a la pedanía de Almaciles**. Se hizo el tercer requerimiento el 16/4/2004 y se recibió el informe el 27/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Sagunto (Valencia)** se solicitó informe el 31/3/2003, relativo a **disconformidad con ubicación de farolas en urbanización**. Se hizo el tercer requerimiento el 2/3/2004 y se recibió el informe el 23/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de San Vitero (Zamora)** se solicitó un informe el 17/2/2003, con motivo de **la no expedición de una determinada certificación**. Se hizo el tercer requerimiento el 17/3/2004 y recibió el informe el 23/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Sant Josep de sa Talaia (Illes Balears)** se solicitó informe el 1/8/2002, relativo a **obras en Can Xifré**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 1/3/2004.

— **Al Ayuntamiento de Santa Cruz de Tenerife** se solicitó informe el 14/3/2003 sobre **molestias ocasionadas por locales de ocio**. Se hizo el tercer requerimiento el 3/3/2004 y se recibió el informe el 20/5/2004.

— **Al Ayuntamiento de Sigüenza (Guadalajara)** se solicitó informe el 27/6/2002, relativo a **deficiente red de saneamiento y abastecimiento de agua**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 29/1/2004.

— **Al Ayuntamiento de Soto del Barco (Asturias)** se solicitó ampliación de informe el 3/9/2003, en relación con la denuncia efectuada en el año 1998 sobre expediente incoado contra el interesado por infracción cometida en la **ocupación de terrenos adscritos a FEVE**, en su trazado Gijón-El Ferrol, en zona colindante con un terreno propiedad del interesado, así como la realización de obras de ampliación de una vivienda sin contar con las preceptivas licencias municipales. Se hizo el tercer requerimiento el 18/5/2004 y recibió el informe el 3/8/2004.

— **Al Ayuntamiento de Sueca (Valencia)** se solicitó informe el 12/8/2003, relativo a **demora en la tramitación de expediente de expropiación**. Se hizo el tercer requerimiento el 26/5/2004 y se recibió el informe el 14/10/2004.

— **Al Ayuntamiento de Torremolinos (Málaga)** se solicitó informe el 20/3/2003, relativo a **demolición de construcción ilegal**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 11/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Torreveja (Alicante)** se solicitó informe el 25/4/2002, relativo a **invasión de dominio público marítimo-terrestre**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 9/6/2004.

— **Al mismo Ayuntamiento** se solicitó informe (ampliación de investigación) el 21/5/2002, relativo a **la construcción de una sobreplanta**. Se hizo el tercer requerimiento el 3/2/2004 y se recibió el informe el 29/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Tres Cantos (Madrid)** se solicitó informe el 6/2/2003, en relación con la solicitud por parte del interesado de que se corrijan las liquidaciones tributarias que se le envían, debido a que su **primer apellido figura de forma errónea**. Se hizo el tercer requerimiento el 22/1/2004 y se recibió el informe el 10/2/2004.

— **Al Ayuntamiento de Valdeconcha (Guadalajara)** se solicitó informe (ampliación de la investigación) el 25/11/2003, sobre **potabilidad del agua y previsiones sobre la integración del municipio en una mancomunidad de aguas**. Se hizo el tercer requerimiento el 6/4/2004 y se recibió el informe el 21/4/2004.

— **Al Ayuntamiento de Vélez Rubio (Almería)** se solicitó informe (ampliación de investigación) el 7/6/2002, relativo a **disconformidad por trazado de vial**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 17/11/2004.

— **Al Ayuntamiento de Villalbilla (Madrid)** se solicitó informe el 21/1/2003, relativo a **irregularidades en construcción de**

parcela. Se hizo el tercer requerimiento el 25/5/2004. Se recibió el informe el 15/6/2004.

— **Al Ayuntamiento de Villanueva de la Serena (Badajoz)** se solicitó informe el 3/10/2002, relativo a **disconformidad con obras realizadas en parcela colindante**. Se hizo el tercer requerimiento el 13/1/2004 y se recibió el informe el 16/2/2004.

— **A la Diputación provincial de Jaén** se suspendieron las actuaciones el 27/1/2003, quedando a la espera de la finalización de las comprobaciones que se estuvieran realizando sobre los **expedientes a nombre de los interesados**. Se hizo el tercer requerimiento el 26/5/2004 y se recibió el informe el 23/6/2004.

Otros

— **A la Asociación de Municipios Vascos** se solicitó informe el 7/11/2003, sobre las conclusiones a las que, en su caso, se hubiera llegado una vez consultadas las distintas entidades locales asociadas, tras las recomendaciones formuladas por esta Institución con motivo del informe sobre el **personal interino al servicio de la Administración local**. Se hizo el tercer requerimiento el 8/9/2004. Posteriormente, se recibió el informe el 7/10/2004.

— **A la Asociación Catalana de Municipios y Comarcas** se solicitó informe, el 7/11/2003, sobre las **conclusiones a las que, en su caso, se hubiera llegado una vez consultadas las distintas entidades locales asociadas, tras las recomendaciones formuladas por esta Institución con motivo del informe sobre el personal interino al servicio de la Administración local**. Se hizo el tercer requerimiento el 8/9/2004 y se recibió el informe el 7/10/2004.

— **Al Colegio de Abogados de Huelva** se solicitó informe el 1/8/2004, relativo a la **asistencia jurídica a extranjeros**. Se reiteró el tercer requerimiento el 6/10/2004 y se recibió el informe el 5/11/2004.

— **Al Colegio de Abogados de Madrid** se solicitó informe el 17/12/2003, relativo a la **disconformidad con un abogado en la tramitación de una separación matrimonial**. Se hizo el tercer requerimiento el 5/10/2004 y se recibió el informe el 20/12/2004.

— **Al Colegio de Abogados de Segovia** se solicitó informe el 14/1/2004, relativo a la **falta de información sobre los honorarios de los abogados**. Se hizo el tercer requerimiento el 5/10/2004 y se recibió el informe el 26/10/2004.

— **Al Consejo General de la Abogacía** se solicitó informe el 11/10/2002, sobre la **existencia de turnos de oficio especiales para menores en los colegios de abogados**, así como de un servicio de orientación jurídica para los menores. Se hizo el tercer requerimiento el 22/1/2004 y se recibió el informe el 10/6/2004.

124 recomendaciones, 183 sugerencias

El Defensor del Pueblo formuló un total de 124 recomendaciones en 2004, de las cuales fueron admitidas 42, y 183 sugerencias, con un resultado de 76 admitidas. También se formularon 106 recordatorios de deberes legales y ninguna advertencia. Al cierre del presente informe el número de resoluciones pendientes de respuesta de las distintas Administraciones Públicas era de 128.

Ofrecemos a continuación un resumen de las recomendaciones admitidas. La relación completa de las rechazadas y pendientes puede consultarse en el informe completo, publicado en la página web del Defensor del Pueblo, www.defensordelpueblo.es.

Recomendaciones admitidas

Administración General del Estado

Ministerio de Administraciones Públicas

— Sobre el sistema de acceso a la Función Pública Local. Recomendación sobre la **residencia en municipios diferentes a aquellos en los que los funcionarios desempeñan sus trabajos.**

Secretaría General para la Administración Pública

— Criterios de gestión más racionales relacionados con la exigencia de **personación directa de los interesados en presentar solicitudes de extranjería.**

— Exámenes de oposición a la Función Pública. Posibilidad de que los opositores puedan **revisar sus ejercicios para tener un conocimiento más claro sobre los criterios de calificación y puedan recurrir en caso de disconformidad.**

— Comisión permanente de Selección de Personal, sobre las encuestas que se formulan a los opositores a la Función Pública, en el momento del examen y para que los opositores puedan conservar los cuestionarios y la copia de los exámenes que realicen.

Subdelegación del Gobierno de Cádiz

— Acerca de la revocación de oficio de **las resoluciones de expulsión de extranjeros, sin que se exija previamente el desistimiento de una acción judicial.**

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

— **Al Ministro**, sobre la forma en la que debe prestarse la **asistencia consular a los españoles privados de libertad en prisiones extranjeras.**

— **A la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares**, sobre la admisibilidad de la presentación de **solicitudes de visado a favor de menores por medio de representante.**

— Sobre la inclusión, en los textos, de las **resoluciones de visados de los recursos que quepa interponer frente a los mismos.**

Ministerio de Defensa

— **Por la Subsecretaría**, sobre la **reserva de destino durante la excedencia por cuidado de un hijo.**

Ministerio de Economía y Hacienda

— **Por la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos**, sobre la regulación de la nueva Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en lo referido a la aplicación del **mínimo familiar por descendientes minusválidos.**

Ministerio de Educación y Ciencia

— **Por la Secretaría General de Educación**, sobre adopción de iniciativas que hagan posible la **valoración de la nota media de los alumnos con estudios extranjeros homologados a efectos de acceso a la formación profesional específica de grado superior.** En busca de parámetros más equitativos de evaluación entre los alumnos que hayan cursado sus estudios de bachillerato en España y aquellos que vengan del extranjero, en el proceso de selección para cursar enseñanzas de formación profesional.

Sobre la adopción de medidas para que se dé cumplimiento al mandato contenido en la Ley de Fundaciones, aprobando las normas de elaboración de **los planes de actuación que deben presentar anualmente las fundaciones.**

Ministerio de Fomento

— **Por la Autoridad Portuaria de Gijón**, sobre los procesos de selección de personal, **para evitar confusiones entre los requisitos para acceder a las oposiciones y los méritos evaluables.** Se recomendó a la citada Autoridad, se diferencie en las bases de la convocatoria estos aspectos, asignando la puntuación que por cada uno de ellos se puede

alcanzar y otorgar a los mismos la publicidad necesaria.

Ministerio del Interior

— **Por la Subsecretaría**, sobre la adopción de determinadas medidas prácticas que adecuen la actuación de los organismos competentes en materia de **extranjería al principio constitucional de eficacia.**

— **Por la Dirección General de la Guardia Civil**, sobre la **observancia del principio de secreto establecido en la legislación sobre protección de datos vigente.**

— Sobre el **acceso a atestados de tráfico por los interesados** que no residan en el lugar donde se encuentre ubicado el atestado, con independencia de la comunidad autónoma en la que estén situadas.

— Sobre la **asignación de destino.** En los casos de que la suspensión de las actividades de un empleado en su jornada laboral haya sido anulada por vía judicial, el interesado podría volver a ocupar su destino.

— **Por la Dirección de Instituciones Penitenciarias**, sobre la **remodelación de las garitas de vigilancia del Centro penitenciario de Foncalent (Alicante)** con el fin de dotarlas de mejores condiciones de seguridad y habitabilidad.

— **A la Dirección General de la Policía**, sobre la **forma en la que deben actuar los miembros del Cuerpo Nacional de Policía en los casos de violencia doméstica** cuando la víctima no quiere denunciar, debe trasladarse la información a los órganos competentes, con independencia de la voluntad de la persona afectada.

— Sobre la **expedición del documento nacional de identidad a menores**, con independencia de la situación jurídica de sus padres, pudiendo prescindir de la exigencia de aportación del número de identificación de extranjeros de los progenitores, siendo suficiente la presentación del pasaporte.

Ministerio de Justicia

— **Por el Ministro**, para que se **establezca una jurisdicción propia, independiente y autónoma encargada de resolver las crisis de convivencia familiar** y no se di-

late la respuesta judicial más allá del plazo de tiempo razonable.

— **Secretaría de Estado de Justicia**, sobre la **indemnización por días de vacaciones no disfrutados**.

Ministerio del Medio Ambiente

— **Por la Secretaría General del Medio Ambiente**, sobre la naturaleza de la «evaluación adecuada» exigida por la Directiva de Hábitats (artículo 6.3 y trasponer cuanto antes la Directiva 2001/42/CE), relativa a los **efectos de determinados planes y programas en el medio ambiente**.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

— **Por la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración**, sobre la necesidad de resolver las solicitudes de **permisos de trabajo y residencia en régimen general** denegadas por aplicación del Acuerdo que fija el contingente para el año 2002 en consonancia con los criterios fijados por el Tribunal Supremo.

— **Para la equiparación de las parejas de hecho a los matrimonios, en lo referido a las autorizaciones de residencia**, con el fin de que se aprueben las reformas legales necesarias para posibilitar la regularización y reagrupación familiar de estas parejas en los mismos términos que con los cónyuges.

— **Subsecretaría**, sobre tramitación de proyecto de Real Decreto que regula la **homologación del régimen de los funcionarios de la Administración de la Seguridad Social con el del personal de la Administración civil del Estado** y ordena sus cuerpos, para que los funcionarios pertenecientes a la extinguida Mutualidad Nacional de Previsión de la Administración Local (MUNPAL), perciban el 100% de sus retribuciones cuando se encuentren en situación de incapacidad temporal.

— **Instituto de Mayores y Servicios Sociales**, sobre la necesidad de establecer de forma expresa en las mismas convocatorias de **ayudas públicas a personas con discapacidad**, las cuantías máximas que se concedan como ayudas complementarias, fijando los límites no sólo con carácter mensual, sino incluso en su cuantía diaria, cuando lo sea necesario.

A varios departamentos ministeriales

— **Por los ministerios de Fomento y del Interior**, sobre el naufragio de una patera en las costas de Rota (Cádiz), para que se dote de **mayores medios de rescate a los servicios competentes** y se mejore la coordina-



Immigrantes subsaharianos salvados del naufragio de una patera.

ción y el tiempo de respuesta ante una emergencia de naufragio.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Cataluña

— **El Departamento de Salud, Instituto Catalán de la Salud**, sobre la forma en la que deben actuar los servicios sanitarios en los casos de **asistir a mujeres víctimas de la violencia doméstica** y la adopción de todas las medidas para tratar de averiguar el origen de ese hecho delictivo.

Comunidad de Madrid

— **Por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales**, sobre la forma en la que deben realizarse **los internamientos terapéuticos y el control de los mismos** y en la que se pedía se adoptaran las medidas necesarias para que los menores sancionados con internamientos de carácter terapéutico que tienen a sus familias en la citada Comunidad Autónoma, cumplieran esa sanción en centros ubicados en la misma.

Comunidad Valenciana

— **Por la Consejería de Bienestar Social**, sobre la **situación en la que se encuentra el Centro de Recepción de Menores de Alicante**, debido a que en el citado centro se estaba incumpliendo con el trato especializado y personalizado que exigen los menores en situación de desprotección diferente de aquellos incursos en procedimientos legales por haber participado en hechos delictivos.

Administración local

— **Por el Ayuntamiento de Castellón de la Plana**, sobre la **tramitación de proyectos y licencias urbanísticas** teniendo en cuenta la futura ocupación de terrenos públicos, so-

licitando se contenga la autorización de ocupación del dominio públicos y la liquidación por el uso privativo de éste.

— **Por el Ayuntamiento de Elda (Alicante)**, sobre la **provisión de vacantes en la Policía local por promoción interna**. La recomendación pretende evitar que se produzcan entre los funcionarios situaciones discriminatorias o excluyentes basadas en la desigualdad económica, al exigirse un curso obligatorio sin que el Ayuntamiento tuviera previsto abonar ningún tipo de dieta.

— **Por el Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**, sobre la **publicación de los anuncios de los procesos selectivos en el Boletín Oficial del Estado**. A fin de que se dictasen instrucciones oportunas para remover los posibles obstáculos que impedían que los anuncios de los procesos selectivos de personal fueran aprobados y publicados por el órgano competente en el plazo más breve posible.

— **Por el Ayuntamiento de Madrid**, sobre la **determinación precisa del lugar de comisión de una infracción de tráfico**, con el propósito de que los agentes denunciadores determinen con suficiente precisión este dato y para que los servicios municipales tengan en cuenta las alegaciones de los presuntos infractores, y se atengan al domicilio que a efectos de notificaciones señalan en sus escritos.

— Sobre la validez temporal de la **compulsión de documentos** que han de presentar los interesados en el marco del artículo 69 de la Ordenanza de Circulación para la Villa de Madrid, para que no se exija la aportación de documentos distintos a los contemplados en dicho artículo.

— Sobre la necesidad de informar adecuadamente a los órganos de representación del personal de la Administración local. Con el fin de que se conozcan **los órganos de gestión de personal que ostentan la condición de delegados sindicales, delegados de personal o cargos electivos** y se hagan efectivos lo procesos de representación.

— **Por el Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres)**, sobre la **comprobación de ruidos** y la decisión tanto sobre la necesidad de licencia como de medidas correctoras.

Otros

— **Por el Colegio de Abogados de Almería**, sobre la **organización de los servicios de asistencia jurídica a inmigrantes**, cuyas actividades y servicios deben ser de manera directa por dicho Colegio y no pueden ser delegadas ni diferidas a entidades privadas.

— **Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, S.A.**, sobre la **admisión de escritos en materia de extranjería por los servicios de Correos y Telégrafos**, procediendo a la entrega de los mismos a los órganos competentes.

183 sugerencias

En el informe del Defensor del Pueblo para 2004 se relacionan las 183 sugerencias a las distintas administraciones públicas, de las que se admitieron 76. Al redactar este balance anual, las sugerencias pendientes de respuesta eran 65 y 42 habían sido rechazadas.

Entre las sugerencias admitidas —que se pueden consultar en la mencionada página web del Defensor del Pueblo, www.defensordelpueblo.es— destacan las quejas sobre distintas incidencias en la solicitud por inmigrantes extranjeros de los permisos de trabajo y residencia; la suspensión de órdenes de expulsión, autorizaciones de reagrupación familiar, consecución de visados para retornar al país, y otros temas relativos a la inmigración y emigración.

Otra sugerencia admitida es la que propuso establecer mecanismos de cooperación entre el Defensor del Pueblo y el Consejo para la promoción de la igualdad de trato y la no discriminación de las personas por su origen social y étnico.

Entre las sugerencias admitidas destacan algunas relacionadas con la apertura de expedientes disciplinarios en casos de abusos y maltrato al ciudadano por parte de la Guardia Civil. Finalmente, cabe aludir a la solicitud a la Dirección General de Tráfico, para que actúe con el rigor necesario en la tramitación de procedimientos sancionadores, in-



El Defensor del Pueblo ha pedido a la Dirección General de Tráfico que actúe con rigor en la tramitación de los procedimientos de las multas de tráfico. (Foto ORIS de la Guardia Civil).

formando y notificando a los interesados de todas las dimensiones del proceso.

En los sectores de la ordenación territorial y la protección del medio ambiente, el Defensor del Pueblo formuló numerosas sugerencias en el año 2004, como se relaciona en el informe completo, y se subraya en el resumen del Área correspondiente.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo solicitó que se regule el acceso público a la información ambiental, así como la mejora de la gestión de las diferentes Confederaciones Hidrográficas, se regule la conservación y el buen uso de las playas y de los espacios de

dominio público, y se ponga especial atención en el ordenamiento urbanístico y el cumplimiento de la función subsidiaria de las administraciones públicas de facilitar el realojo de las poblaciones que pierden sus domicilios por catástrofes naturales u otros accidentes, así como de la población marginada.

Advertencias

Durante 2004 la oficina del Defensor del Pueblo no ha formulado ninguna advertencia.

Solicitud de 16 recursos de inconstitucionalidad

En el pasado ejercicio, al Defensor del Pueblo se le solicitó que presentara recursos de inconstitucionalidad contra distintos aspectos de las dieciséis leyes que se relacionan más abajo. 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 constitucionales legitimados para ello.

— Ley 35/2003, de 4 de noviembre, de Instituciones de Inversión Colectiva.

— Ley Orgánica 15/2003, de 25 de noviembre, por la que se modifica la Ley Orgánica 10/1995, de 23 de noviembre, de Código Penal.

— Ley de Andalucía 8/2003, de 28 de octubre de la Flora y Fauna Silvestres.

— Ley Orgánica 14/2003, de 20 de noviembre, de reforma de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre Derechos y Libertades de los Extranjeros en España y su Integración Social, modificada por la Ley Or-

gánica 8/2000, de 22 de diciembre, de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y de la Ley 3/1981, de 10 de enero, de Competencia Desleal.

— Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de Ordenación de las Profesiones Sanitarias.

— Ley 45/2003, de 21 de noviembre, por la que se modifica la Ley 35/1988, de 22 de noviembre, sobre Técnicas de Reproducción Asistida.

— Ley 52/2003, de 10 de diciembre, de disposiciones específicas en materia de Seguridad Social.

— Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la Modernización del Gobierno Local.

— Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.

— Ley Orgánica 20/2003, de 23 de diciembre, de modificación de la Ley Orgánica del Poder Judicial y del Código Penal.

— Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud.

— Ley 16/2003, de 17 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización, de la Generalitat Valenciana.

— Ley 62/2003, de 30 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y del Orden Social.

— Ley 61/2003, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2004.

— Real Decreto Legislativo 3/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

— Ley 2/2004, de 21 de abril, por la que se crea el Servicio de Guardacostas de Galicia.

Durante el año 2004 no se recibió por el Defensor del Pueblo **ninguna solicitud de interposición de recurso de amparo constitucional.**

Es necesaria una norma que regule los derechos del opositor a la Función Pública

Se han recibido numerosas quejas en 2004 relacionadas con la función o el empleo públicos, muchas de ellas presentadas por «oposidores», disconformes con determinadas actuaciones de los órganos de selección que, según su criterio, resultaban vulneradoras de los principios constitucionales que exigen que el acceso a las funciones públicas se realice en condiciones de igualdad y atendiendo al mérito y capacidad. Se ha apreciado que, en algunos casos, especialmente en la Administración local, los ciudadanos que pretenden integrarse en la función pública se han visto sometidos a situaciones poco racionales, cuando no sospechosas de parcialidad.

También se ha denunciado el tiempo excesivo transcurrido entre una y otra prueba de una oposición, lo que produce abandonos, cuando no inseguridad jurídica o desconfianza en la actuación administrativa, o que no se daba posesión de las correspondientes plazas a los aspirantes que habían aprobado. Lo cierto es que los plazos para que los aspirantes que ganan una oposición tomen posesión de sus destinos están previstos pero no siempre se adjudican.

Igualmente, numerosos ciudadanos han presentado quejas, porque las condiciones en las que realizaron las pruebas selectivas no fueron las más adecuadas, por escasez de espacio, masificación, instrucciones distintas entre los lugares en los que se hacían las mismas pruebas, filtraciones de las preguntas, etc.

Para que en los procesos selectivos de acceso a la función pública se cumpla con los principios de información administrativa, de publicidad en la selección del personal, de transparencia, buena fe y confianza legítima, se ha recomendado que se faciliten a los interesados los cuadernillos de las preguntas que se plantean en los exámenes, así como las plantillas de las respuestas que los tribunales de calificación han considerado como correctas y, a la vista de todos los casos examinados, se considera conveniente la aprobación de una norma que recoja los derechos del opositor.

Docencia no universitaria

Se han recibido quejas formuladas por aspirantes a las pruebas selectivas de ingreso a los cuerpos docentes no universitarios, en las que exponen las dificultades que encuentran para superar las distintas pruebas de la fase de la oposición, dada la ausencia de publicidad de los criterios de actuación de los tribunales, así como que no disponen de las calificaciones obtenidas cuando no han superado alguna de las pruebas de la oposición de carácter eliminatorio.

De sus manifestaciones se desprende, también, que no cuentan con una vía rápida de revisión de las pruebas. Así, en el supuesto concreto de la primera prueba de la oposi-

ción, dada la inmediatez entre la finalización de un ejercicio y el comienzo del siguiente, resulta muy difícil obtener una justificación acerca de los motivos de su eliminación.

En lo que respecta a la actuación de los tribunales, afirman que los recursos que presentan ante los mismos no son atendidos en tiempo y forma, o no se contestan, lo que les coloca en una clara situación de indefensión.

En otro orden de cosas, llama la atención el hecho de que el trámite de subsanación, previsto por el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, sea sistemáticamente suprimido por algunas comunidades autónomas, al incorporar en las bases de sus procesos selectivos cláusulas que impiden al aspirante rectificar un simple error en la cumplimentación de su instancia.

Debe señalarse también la dificultad que encuentran los participantes en las citadas pruebas selectivas para opositar al mismo cuerpo y especialidad en distintas comunidades autónomas, por la coincidencia de las fechas de los exámenes.

Con independencia de las actuaciones concretas que en relación a las quejas mencionadas se siguen ante las administraciones educativas de las distintas comunidades autónomas, se ha iniciado una investigación de oficio ante el Ministerio de Educación y Ciencia, sobre los aspectos indicados y, en especial, sobre las modificaciones que pudieran abordarse al respecto en la normativa básica y sobre la posibilidad de que se traslade la problemática descrita a la Conferencia Sectorial de Educación, a fin de aunar criterios y llegar a acuerdos entre las distintas comunidades autónomas.

Finalmente, preocupa a esta Institución la situación en la que se encuentra el profesorado no universitario que padece

determinadas enfermedades, por las dificultades existentes para obtener una adaptación de su trabajo a las limitaciones que conllevan las patologías que les afectan.

Docencia universitaria

Se han formulado quejas motivadas por discrepancias con el procedimiento de evaluación para la contratación de personal docente e investigador de la Agencia Nacional de Evaluación y Acreditación (ANECA).

Se ha solicitado al actual Ministerio de Educación y Ciencia que informe, con una mayor concreción, sobre los términos en que se pueden llevar a cabo las modificaciones previstas en el indicado sistema de evaluación.

Por lo que respecta a los procedimientos de evaluación de la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI), se han recibido quejas en las que se solicita que se investiguen determinadas deficiencias, que se centran en la necesidad de un mayor rigor, transparencia y objetividad en estos procesos y en que se establezcan criterios de evaluación, que no puedan ser modificados en función de los miembros de las comisiones.



El Defensor del Pueblo, acompañado de sus adjuntos y la Secretaria General de la Institución, recibió al Director General de Evaluación del Ministerio de Administraciones Públicas, Juan Antonio Garde Roca, a la izquierda de la foto, junto a dos de sus directoras generales. El señor Garde entregó al Defensor del Pueblo el informe de la comisión de expertos para el estudio y creación de la Agencia Estatal de Evaluación de la Calidad de los Servicios y de las Políticas Públicas.



Los opositores a la Función Pública no quieren que se les presenten encuestas en el momento del examen. En la foto, opositores a auxiliares administrativos en el Ayuntamiento de Madrid. (Foto EFE).

Se ha solicitado un informe sobre la postura mantenida por el citado Ministerio respecto a estas cuestiones, así como sobre las que se abordan en un documento, firmado por más de 1.700 profesores de universidad, en referencia a la redefinición de los campos científicos, a la metodología que se sigue para la evaluación de los trabajos y a los criterios de validez científica.

Personal al servicio de la Administración de Justicia

Han comparecido ante esta Institución funcionarios que se encuentran prestando servicios de forma eventual al servicio de la Administración de Justicia y que no han obtenido retribuciones como compensación a las vacaciones no disfrutadas, una vez que han sido cesados.

La Administración ha entendido que no procede estimar estas pretensiones, porque el derecho a vacaciones retribuidas no se encuentra previsto en el Real Decreto 391/1989, de 21 de abril, que establece la cuantía del complemento de destino de jueces y magistrados y del Ministerio Fiscal.

Esta Institución no comparte este criterio y considera que existen razones fundadas para reconocer este derecho y que, en aras de los principios de eficacia administrativa y de economía procesal, debería evitarse que los interesados soporten la carga de acudir nuevamente a la jurisdicción contenciosa, una vez que, como ha ocurrido en algunos supuestos, los órganos jurisdiccionales se han pronunciado favorablemente en una situación idéntica.

En cuanto a los procesos selectivos, esta Institución ha recibido un considerable

número de quejas en las que se ha dejado constancia del retraso que se ha producido en los nombramientos y en la adjudicación de destinos de los funcionarios de carrera que habían aprobado las oposiciones para ingreso en los cuerpos de oficiales y auxiliares de la Administración de Justicia.

Personal de instituciones penitenciarias

Continúan recibéndose quejas de mujeres aspirantes al cuerpo de ayudantes de Instituciones Penitenciarias cuestionando la diferencia de plazas convocadas en la escala femenina y en la masculina.

Sobre estos aspectos esta Defensoría formuló una recomendación en la que se solicitaba que se llevara a cabo la oportuna modificación normativa que permitiera unificar ambos cuerpos, de forma que, únicamente, existiera un cuerpo especial y otro cuerpo de ayudantes de Instituciones Penitenciarias. El Ministerio del Interior ha comunicado que, pese a estimar necesario, por el momento, mantener una separación de escalas por razón de sexo en el cuerpo de ayudantes, ha impartido las instrucciones oportunas para que se

estudien los efectos de gestión que conllevaría la supresión de las dos escalas del mencionado cuerpo.

Personal al Servicio de la Administración Militar

Los militares de complemento y los militares de tropa y marinería que han cesado en su relación de servicios profesionales, con-



El nuevo Ejército Profesional plantea problemas, en los militares de complemento, tropa y marinería, al cesar en su relación de servicios. En la foto, revista militar a un destacamento, en su día destinado en Bosnia-Herzegovina. (Foto EFE).

forme a lo establecido en la Ley 17/1999, de 18 de mayo, de Régimen del Personal de las Fuerzas Armadas continúan compareciendo ante esta Defensoría expresando el desgaste personal y familiar que les ha generado dicha situación.

Cabe destacar la situación de un cabo del Ejército de Tierra que, al finalizar el 31 de diciembre de 2003 su relación de servicios profesionales con las Fuerzas Armadas, se encontraba de baja médica por haber sufrido un accidente en acto de servicio y que, al acreditar su situación legal de desempleo y solicitar las prestaciones que por tal concepto le correspondían, se encontró con que ni el Instituto Social de las Fuerzas Armadas ni el Instituto Nacional de la Seguridad Social se hacían cargo de su atención.

Dado que en la normativa que regula el régimen de personal de las Fuerzas Armadas no se contempla la situación de incapacidad temporal, se ha recomendado al Ministerio de Defensa que se realicen las actuaciones necesarias que permitan, en el plazo más breve posible, la aprobación de una nueva normativa o la modificación de la actualmente vigente, a fin de que los militares que se encuentren de baja médica por insuficiencia temporal de condiciones psicofísicas cuando finaliza su compromiso con las Fuerzas Armadas, puedan percibir las prestaciones a las que tienen derecho y no queden, tras años de prestación de servicios profesionales, en situación de desamparo.

Otras actuaciones se han centrado en los cambios que es preciso realizar en el ámbito de las Fuerzas Armadas como consecuencia de la creciente incorporación de las mujeres al Ejército profesional, en concreto respecto a la reserva de destino tras el período de excedencia voluntaria para atender al cuidado de un hijo, así como al alcance del disfrute de dicho derecho en el supuesto de parto múltiple, puesto que son ellas las que con mayor frecuencia solicitan estas licencias.

En el supuesto de la excedencia voluntaria para atender al cuidado de un hijo, en las Fuerzas Armadas se reserva el destino durante los seis primeros meses, mientras que los funcionarios de la Administración civil tienen derecho durante el primer año a la reserva del puesto de trabajo que desempeñen y, transcurrido este período, a un puesto en la misma localidad de igual nivel y retribución.

Esta Institución expuso al Ministerio de Defensa la discriminación que ello suponía para los miembros de las Fuerzas Armadas, recomendando que se modificase la redacción del Reglamento de Destinos del Personal Militar Profesional. La citada recomendación ha sido aceptada.

En estrecha relación con lo expresado se ha recomendado que en los supuestos de parto múltiple se reconozcan tantos períodos de re-

serva de destino como hijos nacidos en ese parto, cuando se disfrute de la modalidad de excedencia voluntaria para el cuidado de hijos.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policía Local

Se han realizado actuaciones con distintos ayuntamientos referentes a sus policías locales. Se debe destacar la investigación llevada a cabo sobre la aplicación del artículo 83.1 e) de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen del Personal de la Guardia Civil, que dispone que los guardias civiles pasarán a la situación de excedencia voluntaria cuando lo soliciten para atender al cuidado de los hijos por naturaleza o adopción o por acogimiento permanente o preadoptivo, por un período no superior a tres años.

Una asociación de guardias civiles puso de manifiesto que, en el citado marco, un miembro del Instituto armado que permanezca en situación de excedencia voluntaria para el cuidado de un hijo, durante un mes, por ejemplo, perdería su destino, considerando que se produce una discriminación de los miembros del Instituto armado respecto a los demás funcionarios públicos incluidos en el ámbito de aplicación de la Ley 30/1984, de 2 de agosto, de Medidas para la Reforma de la Función Pública.

El Instituto armado señaló que, para solucionar esta falta de previsión normativa, se había elaborado un proyecto de Real Decreto por el que se modificaban los artículos correspondientes del Reglamento de provisión de destinos del Cuerpo de la Guardia Civil, estableciendo que cuando el pase a la situación de excedencia lo fuera por la causa indicada, se reservaría el destino durante un año o hasta un máximo de quince o dieciocho meses en el caso de familias numerosas de categoría general o especial, respectivamente, estableciéndose un derecho preferente para ocupar destinos de provisión por antigüedad en la misma provincia, si se sobrepasan los plazos establecidos.

Personal laboral al servicio de las administraciones y organismos públicos

Se observa una lenta implantación de las previsiones comprendidas en la Ley 31/1995,



Los efectivos femeninos de la Guardia Civil quieren el mismo trato que los demás funcionarios en los casos de excedencia para atender a los hijos o permisos de maternidad. En la foto, interior de una ambulancia aérea de la Guardia Civil.

de 8 de noviembre, de Prevención de Riesgos Laborales.

La Consejería de Vivienda y Bienestar Social del Principado ha manifestado su disposición a acomodar sus actuaciones a la legislación vigente en materia de prevención de riesgos laborales, especialmente en lo que se refiere a la protección de la maternidad de las trabajadoras.

Se han realizado de oficio actuaciones sobre una convocatoria del Ayuntamiento de Humanes (Madrid) para la selección de una plaza de coordinador sociocultural, en régimen laboral y contratación indefinida mediante el sistema de concurso, en turno libre, porque a juicio de esta Institución, dicha convocatoria no garantizaba el cumplimiento de los principios constitucionales que rigen el acceso al empleo público, como son los principios de igualdad, mérito y capacidad. De tal forma que en los requisitos de acceso de dicha convocatoria debería guardarse la debida proporción entre la titulación exigida y la función.

Otro ejemplo de la falta de ajuste a nuestro ordenamiento jurídico de un procedimiento selectivo lo ha constituido el convocado por la Autoridad Portuaria de Gijón para la provisión de una plaza de personal laboral fijo, en lo que se refiere a los denominados en la convocatoria requisitos valorables, ya que estos méritos no pueden ser, por naturaleza, requisitos imprescindibles para participar en el procedimiento, sino que los mismos podrán tenerse en cuenta una vez que el aspirante reúna los requisitos propiamente dichos. Este razonamiento implica, necesariamente, que ambos aspectos deban diferenciarse en próximas convocatorias.

Resulta también oportuno mencionar la intervención de oficio sobre la problemática suscitada en el proceso de consolidación de personal laboral de la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos, en concreto, en lo que atañe al desarrollo del mismo y a la adjudicación de nuevos destinos en la contratación fija alcanzada, que ha conllevado el desplazamiento del núcleo familiar de muchos de los trabajadores afectados.

En la información suministrada por los interesados se alude al alto grado de afectación de esta problemática entre el colectivo de trabajadores, así como a la posibilidad de buscar una solución de carácter general, o, al menos, para los casos más graves, para paliar los

efectos negativos de estos desplazamientos, por lo que se resolvió iniciar una investigación de oficio. La solución de este problema debería buscarse, según comunicó la citada Sociedad Estatal, a través del concurso permanente de traslados convocado el 27 de abril de 2004.

En otro orden de cosas, se ha continuado la intervención relacionada con la movilidad del personal laboral entre las diversas administraciones públicas de la que es posible concluir que, tras la firma del «Acuerdo Marco para fomentar la movilidad de los empleados públicos», al que se adherieron determinadas comunidades autónomas y, últimamente, las de Canarias, Cantabria, Ma-

drid, Murcia y la Ciudad Autónoma de Melilla, se aprecia que las actuaciones emprendidas para favorecer esa movilidad, debido a la continuidad en la actitud negociadora, permiten un importante acercamiento al objetivo pretendido.

No obstante, la consecución de las medidas propuestas no depende exclusivamente de la voluntad de la Administración General del Estado, al estar supeditada a la aquiescencia de las diferentes comunidades autónomas, a las previsiones sobre esta materia contempladas en las correspondientes relaciones de puestos de trabajo, a lo dispuesto en los convenios colectivos de este personal y a la negociación colectiva con los interlocutores sociales.

Quejas de los funcionarios

En cuanto a las quejas que han presentado quienes ya tienen la condición de funcionarios, los problemas planteados se refieren a retribuciones, provisión de puestos de trabajo, valoración de méritos en los concursos, clases pasivas, situaciones administrativas, integraciones, etc.

No obstante, se debe resaltar que se han incrementado las comparencias de funcionarios que se sienten objeto de **acoso psicológico en el trabajo**.

De las mismas se desprende que el «mobbing» se viene produciendo con cierta frecuencia dentro de la Administración pública y con tendencia a incrementarse. Por ello, se considera necesario que se elabore un protocolo de prevención del acoso laboral que evite que esta organización administrativa sea propicia para la impunidad de quienes llevan a cabo estas prácticas que inciden de manera tan directa en los derechos fundamentales de las personas que están al servicio de la sociedad y que otorgue unos instrumentos, más eficaces que los existentes, para que los afectados puedan defenderse con éxito.

Personal estatutario de los servicios de salud

Han sido objeto de estudio las diferencias observadas, fundamentalmente, en aspectos retributivos, entre colectivos de personal sometidos a un régimen jurídico distinto que prestan servicios en una misma comunidad autónoma. Así, en la Administración sanitaria de la Comunidad de Madrid, por un lado se encuentra el colectivo más numeroso, bajo el régimen estatutario, del extinguido Instituto Nacional de la Salud, que fue transferido mediante Real Decreto 1479/2001,

de 27 de diciembre; por otro lado el personal funcionario y, finalmente, el laboral.

Cada uno de estos colectivos profesionales, hasta tanto no se lleven a cabo las integraciones que prevé la Disposición Adicional Quinta de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los Servicios de Salud, deben seguir coexistiendo con sus respectivas normativas, por lo que, en este período transitorio, algunos se sienten agraviados comparativamente. No obstante, se está avanzando en la consecución de su equiparación, a través de algunos Acuerdos en la Mesa Sectorial y, especialmente, de incrementos retributivos.

Se continúan las actuaciones iniciadas sobre las condiciones laborales y de protección social del colectivo formado por el denominado personal de refuerzo para la realización de atención continuada. De la información suministrada por la Administración sanitaria asturiana se deduce que la problemática que, con carácter general, afecta al personal de refuerzo de esta Comunidad Autónoma, está siendo encauzada a través de la progresiva equiparación de sus condiciones laborales, en cuanto al tiempo de trabajo y al sistema retributivo, con los profesionales de atención primaria, lo que también se ha acometido en otras comunidades autónomas como Castilla y León.



Médicos Interinos protestan contra su situación profesional y salarial.

Riesgo de colapso en las prisiones españolas

En el año 2004 se recibieron en el ámbito penitenciario 491 quejas nuevas y se iniciaron 29 investigaciones de oficio relacionadas con esta materia. El número de reclusos en los centros penitenciarios españoles ha continuado incrementándose durante 2004, al igual que en el ejercicio anterior, aunque con una ligera reducción. Si en 2003 el aumento de presos fue del 8,15%, en 2004 ha sido del 6,08%. El número de presos preventivos ha aumentado respecto al de los penados y a las mujeres presas. En el segundo semestre de 2004, se ha contenido el incremento, situándose, al final del ejercicio, la población penitenciaria en 59.421 internos, lo que supone la más alta población penitenciaria desde la instauración de la Democracia.

En relación al problema de la masificación en los centros penitenciarios, la Institución inició una investigación de oficio considerando el riesgo de colapso de las prisiones.

Fallecimientos en prisión

Los centros penitenciarios en los que se han producido fallecimientos que han llegado al conocimiento del Defensor del Pueblo han sido, como ya relacionamos en la página 12, los de Zuera, Dueñas, El Acebuche, Nancloares de la Oca, Burgos, Badajoz, Alicante y Brians. Es de destacar que se producen fallecimientos como consecuencia del deterioro de la salud asociado al problema de la droga, incluidas las sobredosis. En ocasiones, cuando se mezclan las drogas legalmente dispensadas, metadona fundamentalmente, con pastillas, se producen episodios de sobredosis que pueden desembocar en muertes.

La salud de los presos

En este ejercicio se ha recomendado, tanto a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias gestionada por el Gobierno anterior como a la gestionada por el actual, que se realicen reconocimientos médicos en los centros de tránsito, con ocasión de los traslados que realizan los internos. En ambos casos, la recomendación ha sido rechazada.

La Institución ha recomendado también que se extreme el rigor en la solicitud y obtención de informes médicos de los internos, cuando éstos vayan a ser trasladados de centro penitenciario, con el fin de que las citas médicas concertadas con un interno puedan llevarse a cabo antes de que se produzca el traslado de centro penitenciario.

Es necesario, en el ámbito de la salud, el fomento del uso de nuevas tecnologías, como la teleconsulta y el telediagnóstico, y el desplazamiento de especialistas e instrumental médico a los centros para evitar, si es médicamente posible, la conducción de los reclusos a los hospitales extrapenitenciarios.

Estado de las instalaciones penitenciarias

En el ejercicio 2004, la Institución ha girado visita a quince centros penitenciarios:



Dirección General de Instituciones Penitenciarias, en la calle de Alcalá, en Madrid.

Cáceres, Córdoba, Burgos, Dueñas (Palencia), Tarragona, Santander, Teixeiro (A Coruña), Monterroso (Lugo), Lleida, Villena (Alicante), Melilla, Picassent (Valencia), Fontcalet Cumplimiento (Alicante), Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Fontcalet (Alicante) y Soto del Real (Madrid V).

El problema de la masificación persiste, lo que exige más y mejores infraestructuras. Por ello, sería conveniente conseguir la agilización y reducción de plazos para la construcción y puesta en funcionamiento de los nuevos centros previstos.

Carencias en los módulos para mujeres en prisión

Si bien en los centros modernos las condiciones de vida de las mujeres están prácticamente equiparadas a las de los hombres, en

otros, son peores. Los departamentos son más pequeños, los patios son menores, carecen de talleres productivos, y su acceso a actividades ocupacionales y deportivas es menor. Es necesario, pues, que en los planes de infraestructuras se tenga en cuenta esta realidad y se la dé la prioridad oportuna.

La Institución ha continuado interesándose por la situación de los niños menores de tres años en prisión, cuyo número en el ámbito de la Dirección General de Instituciones Penitenciarias ha sido ligeramente superior a 200 en 2004.

Víctimas del terrorismo

La repulsa de toda la sociedad española al brutal atentado del 11 de marzo producido en Madrid llegó también a la Institución, a la que se remitieron numerosos escritos de condena.



Uno de los trenes de los atentados del 11 de marzo de 2004, es revisado por miembros de la Policía, después de retirarlo de la estación de Atocha. (Foto Manos Blancas.org).

Al propio tiempo, un ciudadano se dirigió a la Institución, después del 11 de marzo, expresando su preocupación por las medidas de seguridad existentes en la línea férrea que une Madrid capital con las poblaciones del noreste de la comunidad, recabándose informe de la Delegación del Gobierno en Madrid y de la Presidencia de Renfe.

Asimismo, el Defensor del Pueblo se ha interesado por las víctimas españolas de atentados terroristas producidos en el extranjero antes del 1 de septiembre de 2001, que no reciben ayudas conforme a la Ley de Solidaridad con las Víctimas del Terrorismo ni pensiones extraordinarias.

Finalmente, en este ámbito, es preciso manifestar que se ha rechazado la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo para que se condecere a las víctimas del incendio del hotel Corona de Aragón producido en Zaragoza en julio de 1979, al considerar la Administración que no ha quedado acreditado judicialmente el carácter terrorista de aquel suceso. El Defensor del Pueblo fundó su recomendación en que las víctimas de este caso han obtenido las indemnizaciones y pensiones propias de las víctimas del terrorismo en virtud, respectivamente, de un antiguo dictamen del Consejo de Estado y de una ley del año 2003.

Tráfico

Son muy numerosas las quejas que se reciben en materia de tráfico de vehículos, sobre todo en lo que se refiere a las **garantías en el procedimiento sancionador**. Recientemente, resolviendo un recurso presentado por una asociación, el Tribunal Supremo, mediante sentencia de la Sala Tercera de 27 de octubre de 2004, ha dicho que de lo dispuesto en el artículo 77.2 de la Ley de Seguridad Vial no se desprende que la reacción del denunciado, formulando alegaciones en el procedimiento o interponiendo recurso contra la resolución que le ponga fin, le haga perder el

derecho a la reducción del 30% de la cuantía de la multa correctamente impuesta por la infracción cometida.

Esto significa que el Tribunal Supremo avala una tesis tradicionalmente sostenida por el Defensor del Pueblo en numerosas actuaciones de tráfico: que **quien abona una multa de tráfico con reducción del 30% de su cuantía por el pago inmediato, tiene derecho a recurrir la sanción sin temor a perder esa reducción**, siempre, claro está, que la cuantía impuesta fuese correcta en relación a la infracción cometida.

La Institución ha formulado diversas sugerencias en este ejercicio en relación a cuestiones de tráfico, como la identificación por el propietario del vehículo de la persona que lo conducía en el momento de cometerse una infracción; la inclusión íntegra de los textos de las denuncias en las notificaciones; la obtención de distintivo de residente en orden al aparcamiento en zonas reguladas; la identificación precisa del lugar en que se ha cometido una infracción, etcétera.

Emergencias

La Institución ha formulado tres recomendaciones a los Ministerios del Interior y de Fomento en relación con el **rescate de los naufragos de las pateras** que pretenden arribar al territorio nacional, de modo que puedan atenderse con prontitud y eficacia las situaciones de emergencia marítima que en estos casos, con lamentable reiteración, se producen en las proximidades de las costas españolas.

Administración militar

En este ejercicio se ha recibido información del Ministerio de Defensa en relación a las quejas relativas al accidente del avión *Yakolev-42*, estrellado en Turquía en mayo de 2003, dándose cuenta por el citado Ministerio de diversas conclusiones sobre los hechos y del elenco de medidas de todo orden que se habían adoptado para reparar, en la medida en que esto es posible, a los familiares de las víctimas.

Asimismo, la Institución se ha interesado por el posible rescate del submarino C-3, hundido en las aguas de Málaga en diciembre de 1936, durante la guerra civil española; por la posible reparación de los perjuicios sufridos por un ciudadano en el marco de la Comisión Interministerial para el Estudio de la Situación de las Víctimas de la Guerra Civil y del Franquismo, creada por Real Decreto 1891/2004, de 10 de septiembre; y, finalmente, por la situación del campo de tiro militar de Camposoto en San Fernando (Cádiz).

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

La Institución ha continuado su línea de actuación en el sentido de promover la incoación de **expedientes gubernativos o disciplinarios a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad imputados de algún delito o falta**, sin perjuicio de la suspensión de la tramitación del expediente hasta que exista sentencia firme, formulando, cuando ha sido necesario, la sugerencia pertinente a la Administración que correspondiera.

Se ha iniciado una investigación ante la Secretaría de Estado de Seguridad en relación con las previsiones o planes que pudieran existir para la **mejora de las condiciones de seguridad, higiene y habitabilidad de los calabozos de la Policía y de la Guardia Civil**.

La presentación de denuncias por parte de los ciudadanos de la comisión de algún delito es un derecho básico y expresión primaria del derecho a la tutela judicial efectiva (artículo 24.1 de la Constitución) en el ámbito penal. Por ello, es necesario remover cuantos obstáculos pudieran impedir el ejercicio de este derecho. En relación a este asunto, la Institución se ha interesado por el funcionamiento de la Oficina Virtual de Denuncias de la página web de la Dirección General de la Policía.



El Defensor del Pueblo ha recomendado a los ministerios de Interior y Fomento que aumenten los medios para atender a los inmigrantes de las pateras que naufragan. En la foto, un inmigrante atendido por Salvamento Marítimo.

Ley de Seguridad Ciudadana

Como norma básica para el mantenimiento del orden público, la Ley de Seguridad Ciudadana debe ser aplicada con estricto respeto a los principios de seguridad jurídica, de tal manera que el mantenimiento del orden no signifique la lesión de los derechos de los ciudadanos. En este ejercicio, la Institución ha sugerido que por parte del Ministerio del Interior se revocasen a unos ciudadanos las sanciones que se les habían impuesto al amparo de la Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana, al considerarse que sus acciones no encajaban debidamente en el tipo de infracción de la mencionada ley que se les había aplicado.

Dilaciones y retrasos en procedimientos judiciales

Un año más resulta inevitable hacer referencia a las dilaciones que se producen en la tramitación y resolución de los procedimientos judiciales. Lamentablemente, este apartado se ha convertido en una constante en los informes anuales del Defensor del Pueblo. Dentro de los órganos colegiados, merece una atención especial el Tribunal Supremo. En concreto, la Sala Primera (Sala de lo Civil) y la Sala Tercera (Sala de lo Contencioso-Administrativo).

Alguna de las quejas que se tramitaron durante el año 2004 son ilustrativas de la situación en la que se encuentra la Sala Primera. Un recurso presentado en el año 1999 por una Comunidad de Propietarios de la provincia de Toledo, se encontraba sin ser resuelto en el año 2004. En otro caso investigado, la persona que presentó la queja indicaba que el procedimiento judicial se inició en el año 1973 como consecuencia de un incendio. El 12 de junio de 1998, la Audiencia de Barcelona dictó sentencia que fue recurrida en casación ante el Tribunal Supremo, el cual en el año 2004, todavía no había resuelto. La Sala Tercera presentaba también unos tiempos de espera similares a los indicados anteriormente.

Desde *El Defensor del Pueblo* se han propuesto, en ocasiones, medidas concretas para poder aliviar su carga de trabajo y diseñar cuál debería ser su función; sin embargo, tal y como se ha reflejado cuando se hacía mención a la Sala Primera, los hechos actuales ponen de manifiesto cómo las fragmentarias y sucesivas reformas (años 1966, 1984, 1992 y 2000), realizadas en relación con el recurso de casación, no han sido suficientes para configurar a un Tribunal que tiene que hacer compatibles la seguridad jurídica, por un lado, y la rapidez y eficacia, por otro.

Otros órganos colegiados que también han sido objeto de investigación durante el año 2004, han sido las Salas de lo Contencioso-Administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia de Canarias, de Andalucía y de Asturias.

Desahucios

En cuanto a los retrasos detectados en los procedimientos de desahucio y la ejecución del correspondiente lanzamiento, debe señalarse que la reforma realizada en el mes de diciembre de 2003, con la creación de las «oficinas de señalamiento inmediato», no está produciendo los efectos deseados. Una de las quejas presentadas puso de manifiesto que sólo con reformas legales no es posible a veces agilizar los procedimientos. Un ciudadano expuso su sorpresa por haber presentado en la ciudad de Madrid una demanda de desahucio por falta de pago el 16 de abril de 2004, la vista para celebrar el juicio se señaló el 22 de febrero de 2005 y el lanzamiento para el día 2 de junio de 2005. Resulta evidente que «una justicia lenta no es justicia» y que la aplicación de nuevas leyes debe ir acompañada de los medios que sean necesarios.

Menores que cometen hechos delictivos

El pasado año 2004, los centros de menores visitados por los asesores del Defensor

del Pueblo fueron: «Azahara» en Córdoba, Centro Educativo de Menores en Melilla, «Parayas» en Cantabria, «Zambrana» en Valladolid, «Pi Gros» en Castellón de la Plana, «Altamira», «Renasco», «El Madroño» y «El Pinar» en Madrid.

Debe señalarse que cada año aumenta el número de quejas relacionadas con esta materia, debido especialmente a que los abogados de los menores comienzan a remitir escritos de quejas en nombre de sus defendidos. Igualmente los trabajadores de los centros de menores ponen en conocimiento de la Institución aquellas situaciones que consideran que vulneran derechos fundamentales.

Dentro de este apartado debe destacarse la situación en la que se encuentran los centros de internamientos de menores en la Comunidad Autónoma de Canarias. Durante el año 2004 se iniciaron tres investigaciones de oficio. Una de ellas se comenzó como consecuencia de las noticias aparecidas en diferentes medios de comunicación en las que se informaba que «24 menores de edad sentenciados están en la calle a la espera de plazas en los centros», y se añadía que «los jueces de Las Palmas advierten que se trata de jóvenes condenados por delitos graves». También se informaba de que «una jueza, una secretaria y cinco funcionarios trabajan en el juzgado de menores con más trabajo del país».

Las otras dos investigaciones de oficio se iniciaron en el mes de noviembre. Una de ellas se refería a la agresión que había recibido en el interior de un centro un menor marroquí al que prendieron fuego y le desfiguraron el rostro. También se informó en diferentes medios de comunicación de que, en el mismo centro, dos menores obligaron a otros dos a practicarles una felación. La otra investigación se inició por la muerte de un menor ocurrida en un centro de menores, el cual apareció asfixiado con una bolsa de plástico alrededor del cuello.

Todos los casos están siendo investigados en colaboración con la Fiscalía General del Estado y con la Consejería de Empleo y Asuntos Sociales de la Comunidad Autónoma de Canarias.

Actuaciones sobre violencia doméstica

Las tres principales actuaciones realizadas en esta materia se han centrado en las investigaciones de oficio iniciadas por el fallecimiento de mujeres víctimas de violencia doméstica, en una recomendación sobre la situación de los juzgados que resuelven procedimientos relacionados con el derecho de familia y en un estudio sobre la mediación familiar y los puntos de encuentro.

Respecto a las investigaciones de oficio, la más relevante fue la relativa a una mujer asesinada en Barcelona después de haber puesto contra su marido 54 denuncias en los últimos diez años. Esta queja finalizó con dos recomendaciones al Instituto Catalán de la Salud y a la Dirección General de la Policía. Además se dio traslado de las conclusiones obtenidas a la Fiscalía General del Estado.



Las salas de lo Civil y de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo tienen considerables retrasos. En la foto, entrada principal al Tribunal Supremo.

Sólo el 0,1% de las víctimas de delitos reclaman las ayudas previstas

Tradicionalmente en este apartado se suele hacer mención a aquellas situaciones en las que, debido a las carencias de medios humanos o materiales, se entorpece o dificulta la correcta administración de justicia, perjudicando a la labor jurisdiccional que corresponde a jueces y magistrados.

Este año, además de esas dos materias, se ha realizado una mención especial a la atención que reciben las víctimas cuando son objeto de algún hecho delictivo y también a los especiales perjuicios que se producen con las dilaciones en los procedimientos que se refieren a personas con alguna enfermedad mental y los que resuelven los juicios de desahucio por falta de pago de la renta.

En el caso concreto de las víctimas, la información que ha facilitado la Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas, sobre el uso que se está haciendo de la Ley 35/1995, pone de manifiesto que en el período comprendido entre abril de 1997 y diciembre de 2004, la media anual de expedientes iniciados fue de 435, habiéndose incrementado las entradas, de 362 expedientes en 1997 hasta 550 en 2004.

Estos datos evidencian que paulatinamente va aumentando el número de víctimas que tienen información acerca de las ayudas e inician el procedimiento; pero si esos datos se contrastan con los incluidos sobre delincuencia en las memorias anuales que presenta la Fiscalía General del Estado, se puede comprobar cómo es casi insignificante el número de ciudadanos que, siendo víctimas de delitos, reciben las ayudas previstas en la Ley 35/1995.

Así, por ejemplo, en la Memoria de la Fiscalía General del Estado de 2004, contabilizando sólo los homicidios, los delitos contra la libertad sexual, maltrato familiar y lesiones, se puede comprobar que todos ellos durante el año 2003 dieron lugar a la incoación de 594.429 diligencias previas, y los expedientes de solicitud de ayudas presentados ante la referida dirección general durante el año 2003 fueron 540.

La simple comprobación de los datos, por supuesto teniendo en cuenta que el ámbito de aplicación de la ley es restrictivo y limitado, evidencia que si sólo inicia el expediente el 0,1% de las víctimas de esos 594.429 delitos, es que algo está fallando y es lógico suponer que el fallo reside en que a la víctima no le llega la información que sería de desear.

En cuanto a la situación de los juzgados de familia, se constató el excesivo volumen de trabajo que tienen y, además, se pudo conocer cómo en algunas ocasiones no existe coordinación entre la jurisdicción penal y la jurisdicción civil; por ello, se hizo una recomendación al Ministerio de Justicia, en la que se pedía la creación de una jurisdicción propia, independiente y autónoma, encargada de resolver todas las consecuencias que se deriven de las crisis de convivencia, aglutinando en la misma todas aquellas cuestiones que, relacionadas con esas crisis de convivencia, se encuentran hoy repartidas entre la jurisdicción civil y la penal.

Otra de las medidas propuestas versaba sobre la necesidad de que se estudiara la conveniencia de incluir, dentro de esa jurisdicción, todo lo relativo a tutelas, incapacidades, adopciones, reclamaciones o impugnaciones de acciones de paternidad, reconocimiento y ejecución de resoluciones relativas a la sustracción internacional de menores por algún progenitor y las acciones que, relacionadas con el derecho de familia, puedan presentar las parejas de hecho.

Respecto a la **mediación familiar y los puntos de encuentro**, la inmensa mayoría de las comunidades, a pesar de que carecen de un marco legal en el que se regulen los requisitos que debe reunir todo proceso de mediación, quiénes pueden acceder al mismo, la cualificación profesional de los mediadores y qué materias son susceptibles de mediación, ofrecen un servicio de mediación que se articula a través de convenios de colaboración entre la correspondiente consejería y entidades privadas. Se recomendó a las Comunidades Autónomas que todavía no tenían un marco normativo, que adoptaran las iniciativas necesarias para la aprobación de las correspondientes leyes que regulen en cada territorio la mediación familiar.

Sobre los «puntos de encuentro», las actuaciones desarrolladas por la mayoría de las Administraciones ponen de manifiesto que las Comunidades Autónomas se han adelantado a las previsiones normativas, y aun sin contar con un marco legal que desarrolle cuál es la función de esos «puntos de encuentro» y qué profesionales deben ser los encargados de estar al frente de ese servicio, han ofrecido a los ciudadanos unos medios para hacer frente a unas necesidades que aparecen en el seno de las familias. En opinión de esta Institución, los poderes públicos están obligados a buscar fórmulas que faciliten las relaciones paternofiliales, bien cuando exista conflicto en la unidad familiar o bien cuando la Administración haya tenido que desplegar su función tuitiva.

Es necesario determinar el funcionamiento, la ubicación, las competencias, las prestaciones y la cualificación profesional de las personas que trabajen en esos «puntos de encuentro», si se tiene en cuenta que en

muchas ocasiones la utilización de ese servicio viene precedida por una resolución judicial en la que se resuelve sobre el «derecho de visitas».

Quejas sobre el Registro Civil

Otro de los apartados se ha referido a las quejas relativas al funcionamiento del Registro Civil. El número importante de esta clase de quejas pone de manifiesto cómo esa parte de la Administración no ha sabido adaptarse a la nueva realidad de la sociedad española, que ha pasado de ser un país de emigrantes a ser un país receptor de inmigrantes. Este hecho repercute de manera directa en el Registro Civil, especialmente en lo relativo a nacionalidades y al reconocimiento de matrimonios que celebran ciudadanos españoles con ciudadanos de otros países. Puede afirmarse que **el Registro Civil es, en estos momentos, una parte de la Administración que de manera urgente precisa de una reforma inmediata con el fin de poder ofrecer a los ciudadanos los servicios que éstos demandan.**



Registro Civil Central de Madrid en la calle de la Montera.

Presos españoles en el extranjero

Al margen de las quejas recibidas, las actuaciones más relevantes realizadas han sido las **visitas que la Adjunta Primera ha realizado al Centro de Detención Preventiva de Santiago de Chile, al Centro de Orientación Femenina de dicho país y al Penal de García Moreno de Quito en Ecuador.** En todas ellas se mantienen entrevistas con los presos españoles que allí se encuentran internados, al tiempo que se aprovecha la ocasión para hacer llegar a las autoridades competentes, en aquellos países, las quejas o solicitudes que se reciben de nuestros compatriotas.

Información de vuelos en los aeropuertos

En el aeropuerto de Madrid/Barajas han desaparecido los avisos por megafonía que se venían emitiendo para mantener informados a los viajeros de los horarios de vuelos, puertas de embarque, etc., lo que tiene, en ocasiones, consecuencias negativas para la correcta prestación del servicio a los viajeros, especialmente a las personas con alguna minusvalía para mantenerse informadas.

El ente público Aeropuertos Nacionales y Navegación Aérea informó al Defensor del Pueblo que en el Aeropuerto de Madrid/Barajas operan diariamente más de 1.200 vuelos, por lo que no es factible emitir todos los mensajes sobre el embarque, llegada o cambios de puerta de los mismos a través de la megafonía en todas las terminales, ya que todos los avisos coincidirían en el tiempo solapándose unos con otros, situación que crearía gran confusión y molestia entre los pasajeros.

Por esta razón, los mensajes se difunden en monitores de las zonas de embarque y se informa en servicios correspondientes. Sólo si el cambio de la puerta se produce con un tiempo igual o menor a los 45 minutos anteriores a la hora estimada de salida, se emite un mensaje a través de megafonía en las zonas afectadas. La tendencia mundial es que los pasajeros lean la información en los paneles informativos o puntos de información, utilizándose la megafonía exclusivamente para los avisos que tienen que ver con la seguridad aeroportuaria.

Por lo que respecta a las personas que padecen alguna minusvalía, sobre todo a los invidentes, se comunicó que se estaban estudiando diversas fórmulas para mantener el adecuado nivel de información, por lo que esta Institución ha solicitado que se comuniquen los sistemas en estudio para darles la atención correcta en la prestación del servicio, sin que sea necesario que toda la responsabilidad recaiga sobre los ciudadanos.

En el caso concreto de la queja, la familia en cuestión se encontraba en la puerta de em-

barque que le había indicado el personal del aeropuerto para su vuelo, puerta que más tarde fue cambiada sin advertencia por megafonía de la zona, lo que ocasionó la pérdida del avión, teniendo que adquirir un nuevo pasaje.

En la fecha de los acontecimientos, 22 de mayo de 2004, todavía no había entrado en vigor el sistema de aeropuerto silencioso, que fue el 1 de octubre del mismo año, pero la información por megafonía no se facilitó en la zona, afirmándose que el sistema informático reflejó en los paneles informativos del aeropuerto el cambio de puerta de embarque del vuelo con 2 horas y 38 minutos de antelación. Tampoco se había dado a los interesados advertencia alguna de la necesidad absoluta de estar atentos a los monitores, como única fuente de información fiable y real.

Desde el 1 de octubre de 2004, la megafonía advierte a los pasajeros de la necesidad de estar atentos a los monitores informativos, de las circunstancias de su vuelo. No obstante, como se causó perjuicio a unos ciudadanos que hubieron de abonar dos veces los mismos pasajes, el Defensor del Pueblo pidió al ente público Aeropuertos Nacionales y Navegación Aérea que abra un expediente de responsabilidad patrimonial de oficio, a fin de reparar al interesado y su familia de los daños ocasionados.

Impotencia de los consumidores ante los servidores de Internet

Se viene produciendo, en los últimos ejercicios, una verdadera eclosión de quejas sobre problemas de los ciudadanos en su relación con las empresas prestadoras de

servicios avanzados de telecomunicaciones y muy especialmente en todos los aspectos relacionados con la prestación y facturación del servicio de acceso a Internet. El elevadísimo volumen de estas quejas, unido al tono y contenido de las mismas, denuncia el desajuste entre la aspiración de los ciudadanos a acceder a Internet y las necesarias garantías de protección de los derechos de los usuarios de las telecomunicaciones. Toda vez que, por el momento, la norma, lejos de adaptarse a los nuevos tiempos y a los nuevos problemas, parece haber optado por sacar estas cuestiones del ámbito de supervisión de la Administración competente en materia de telecomunicaciones.

La normativa reguladora de las telecomunicaciones atribuye a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, la competencia para resolver las reclamaciones de los abonados del servicio telefónico disponible al público y las de los usuarios finales de los servicios de líneas susceptibles de arrendamiento.

Sin embargo, esa misma normativa define el servicio telefónico disponible al público como la «explotación comercial para el público del transporte directo y de la conmutación de la voz en tiempo real con origen y destino en una red pública conmutada de telecomunicaciones entre usuarios, de terminales tanto fijos como móviles», lo que, en la práctica, implica excluir a dicha Secretaría de Estado de competencias para la resolución de reclamaciones que versen sobre el servicio de Internet.



Panel de información de vuelos en el Aeropuerto de Barajas.



Las operadoras que ofrecen los servicios de acceso a Internet dan lugar a numerosas quejas. En la foto, un cibercafé.

Dificultades para el arbitraje

En estas circunstancias, las únicas vías de reclamación que quedan disponibles para el usuario de estos servicios son la vía arbitral de consumo o la jurisdicción civil.

El problema es que muchas de las empresas proveedoras de acceso a Internet y otros servicios avanzados de telefonía se niegan a someterse al sistema arbitral de consumo, puesto que tal sometimiento es voluntario para las partes, lo que acaba implicando que el usuario tenga como única vía de defensa el recurso a la jurisdicción civil, camino, en la práctica, difícilmente utilizable para la resolución de estos pequeños conflictos, de reducida trascendencia económica, que requieren de una capacidad de mediación urgente, ágil y gratuita.

A falta de una política adecuada de tratamiento de las reclamaciones, hay que añadir que estas compañías utilizan, para el cobro de las cantidades objeto de impugnación, la inclusión de sus datos en un registro de información al crédito e impagados, sistema que conduce, en numerosos casos, a que el ciudadano renuncie a la reclamación y abone la cantidad que se le reclama, ante el riesgo de ver dificultado el acceso al crédito bancario. En estos casos, la inscripción de los datos del deudor sólo requiere de la comunicación de la compañía que se considera acreedora mientras que su cancelación exige demostrar la inexistencia de la deuda o su liquidación.

Todas estas cuestiones conducen a una sensación de impotencia del usuario ante la actuación de las empresas proveedoras de acceso a Internet, que aconseja, a juicio de esta Institución, el establecimiento de mecanismos de reclamación extrajudiciales, rápidos y efectivos.

Trasladados estos criterios al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, se informó de que el real decreto por el que se aprueba el reglamento de desarrollo de la Ley General de Telecomunicaciones en lo relativo a las condiciones para la prestación de servicios o la explotación de redes de comunicaciones electrónicas, y las obligaciones de servicio público, amplía el ámbito de procedimiento de reclamación a los servicios de comunicaciones electrónicas disponibles al público, entre los que ha incluido, junto con el servicio telefónico, el servicio de acceso a Internet, si bien limitado a aspectos tales como el derecho a celebrar contrato, contenido mínimo y modificación del mismo, etc. Este Real Decreto 2296/2004 ha sido promulgado el 10 de diciembre de 2004.

El Defensor del Pueblo sugirió que la Administración adoptase medidas para fomentar el sometimiento de estas empresas al sistema arbitral de consumo, a lo que el Ministerio contestó que, dado el carácter voluntario del mismo y que la Ley General de Telecomunicaciones suprime la exigencia de título habilitante

para la prestación de servicios de comunicaciones electrónicas, desde la Administración no es posible imponer tal obligación.

No obstante, dicho Ministerio recomienda vivamente a las empresas dicha sumisión al sistema arbitral, así como a los usuarios que tengan en cuenta esta circunstancia al elegir al operador con el que desean contratar en un mercado liberalizado y en competencia.

No parece acorde la decisión administrativa de no atender las reclamaciones sobre el servicio de comunicaciones electrónicas, con la obligación que impone a los poderes públicos el artículo 51 de la Constitución, máxime cuando el artículo 38 de la Ley 32/2003, de 3 de noviembre, General de Telecomunicaciones, prevé el establecimiento mediante reglamento de un procedimiento conforme al cual los usuarios finales puedan someter dichas controversias, que habrá de ser rápido y gratuito y con un plazo máximo de resolución, transcurrido el cual se abrirá la vía contencioso-administrativa. Pues bien, un año más tarde desde la aprobación de la ley, el presente precepto continúa sin desarrollarse.

De las quejas recibidas se desprende que la potestad inspectora y sancionadora es prácticamente inexistente.

Tributos estatales

Al igual que en los últimos años, las quejas referidas al Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas son las más numerosas. De las reclamaciones recibidas a lo largo del año 2004, la mayor parte de las mismas se refiere a solicitudes de modificación de la regulación legal de aspectos concretos que los interesados consideran que producen perjuicios en su aplicación. Ahora bien, ante la previsión de una futura reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas para el año 2005, muchos de los problemas planteados por esta Institución parecen que van a ser objeto de estudio en el marco de dicha reforma.

Por ejemplo, un grupo de ciudadanos que se han visto abocados a solicitar la adopción internacional de menores plantean la posibilidad de **deducir los enormes gastos que esta adopción** les había ocasionado. La Secretaría de Estado de Hacienda considera suficiente la actual regulación fiscal de los menores.

La necesidad de que la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas contemple a las **parejas de hecho** como unidad familiar, permitiéndoles la opción de tributar conjuntamente, podría ser objeto de estudio en el marco de la futura reforma del impuesto.

Los **enfermos de Alzheimer** perciben una ayuda para apoyo domiciliario de MUFACE, que está sujeta al Impuesto sobre la Renta

de las Personas Físicas, al ser considerada un rendimiento del trabajo, en cuanto es consecuencia de una previa relación laboral o funcionarial, lo que implica que se giren liquidaciones paralelas del impuesto a aquellos ciudadanos que no las declaren.

Estos enfermos están imposibilitados de cuidar de sí mismos, por lo que en la mayoría de los casos requieren ayuda de terceras personas. Si por gran invalidez se entiende la situación del trabajador afecto de incapacidad permanente absoluta y que por consecuencia de sus pérdidas anatómicas o funcionales necesita la asistencia de otras personas para realizar los actos más esenciales de la vida, puede decirse que los enfermos de Alzheimer son grandes inválidos. Desde el punto de vista fiscal, están exentas las prestaciones percibidas por invalidez permanente absoluta y gran invalidez, precisamente por el carácter indemnizatorio que presentan, así como otras con marcados matices de protección pública.

Nada impide al legislador recoger la exención en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas de las cantidades que perciben los contribuyentes que padecen Alzheimer, por lo que se recomendó a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos que declare la exención de dicho impuesto a las cantidades que MUFACE abona en concepto de ayuda domiciliaria a los enfermos de Alzheimer que necesitan asistencia de una tercera persona.

La Secretaría de Estado de Hacienda no consideró conveniente introducir modificación alguna, porque asegura que en la próxima reforma del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas se reducirá con carácter general la tributación de los contribuyentes con rentas más bajas, siendo éste un objetivo que amplía el contenido de la recomendación efectuada.

Hacienda, igualmente, manifestó su disconformidad con la **escasa cuantía de las reducciones del mínimo familiar por descendientes**, al entender que no se adecuan a la medida real del gasto y, en cambio, se admite una deducción más elevada para el caso de realizar aportaciones a un plan de pensiones. Además, considera injusto el sistema actual



Centro de día para mayores enfermos de Alzheimer. (Foto Azdem).

de tributación familiar y estima que es más adecuada la técnica de dividir los ingresos de la unidad familiar entre los cónyuges.

Actualización al IPC de los mínimos familiares por descendientes

En el mismo sentido se solicitó la interposición por el Defensor del Pueblo de un recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 61/2003, de 30 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2004, por omitir el incremento de los mínimos familiares por descendientes y el mínimo personal contenidos en los artículos 20 y 25 de la Ley 46/2002, de 18 de diciembre, de reforma parcial de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

La cuestión radica en la omisión de la modificación normativa, lo que se abordó por el Tribunal Constitucional llegando a la conclusión de que no existe tal previsión ni en la Constitución española ni en la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional. Esta cuestión de inconstitucionalidad por omisión se ha planteado también en materia tributaria, en concreto en la sentencia 45/1989, resolviéndose en términos similares.

Analizadas las diversas peticiones de recurso se concluyó, en seguimiento de la citada jurisprudencia constitucional, que no cabía la inconstitucionalidad por omisión de la citada ley. Ahora bien, los mínimos de subsistencia tienen su anclaje constitucional y no pueden ser desatendidos. Tanto el artículo 10 de la Constitución española, que reconoce la dignidad de la persona y el libre desarrollo de la personalidad, impide que se someta a tributación a personas que no superan el mínimo existencial, como los principios del sistema tributario establecidos en el artículo 31 indican **la no sujeción del mínimo existencial como requisito imprescindible para distribuir la carga tributaria con arreglo a la capacidad económica de los contribuyentes.**

La Ley 40/1998 pretendió gravar la renta disponible, entendiendo por tal la renta del contribuyente menos los mínimos, considerados como el importe imprescindible para subsistir. La existencia de dichos mínimos se justifica en la Exposición de Motivos de la Ley, por la necesidad de adaptar el impuesto al modelo vigente en países del entorno y mejorar el tratamiento fiscal de las personas con mayores cargas familiares.

Desde su origen, la cuantía de los mínimos no es coherente con la fijación de otros mínimos vitales establecidos por los poderes públicos, como las pensiones mínimas y las no contributivas, por lo que si al desfase inicial sobre la realidad social que se pretende recoger, se añade la falta de adaptación al índice de inflación sufrido, los anteriores mínimos se alejan

del objetivo perseguido. Desde la introducción del citado concepto, la cuantía a reducir se ha incrementado en una única ocasión, lo que además de impedir la finalidad prevista en la norma provoca que se comience a gravar una capacidad económica inexistente, dado que se tributa por una riqueza que no es tal.

Para que la renta efectivamente gravada sea la renta disponible, tal y como se pretende en la legislación vigente, se precisa una adaptación periódica de sus cuantías, de tal suerte que los contribuyentes no vean disminuir su capacidad económica única y exclusivamente como consecuencia del alejamiento de las previsiones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas al momento económico en que se ha de aplicar, del mismo modo que el legislador ve la necesidad de incrementar las pensiones mínimas al comprender que no alcanzan el mínimo vital. Por todo ello, **se recomienda a la Secretaría de Estado de Hacienda que se adopten las medidas oportunas para que el incremento de la cuantía de los mínimos personal y familiar por descendientes se adapte automáticamente cada año al aumento que sufra el índice de precios al consumo.**

Se entiende aceptada la recomendación; no obstante, dado que la Ley 2/2004, de 27 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2005, no recoge la actualización solicitada, se ha acordado solicitar un nuevo informe.

Tardanza en el pago del justiprecio y los intereses de demora en las expropiaciones forzosas

Esta Institución acogió con satisfacción y una gran expectativa el anteproyecto de la Ley de Expropiación Forzosa a la que se realizaron algunas observaciones, que quedaron recogidas en el informe correspondiente a 2002. Esas observaciones se referían al establecimiento de las Juntas de Valoración de Expropiaciones como órganos no permanentes; el desconocimiento de los ciudadanos acerca de sus propios derechos y del procedimiento a seguir cuando se encuentran afectados por una expropiación forzosa, así como no establecer un plazo para la tramitación de los intereses de demora y el consiguiente abono de los mismos. Máxime cuando el Ministerio de Fomento venía denegando, en algunos casos, el abono de los intereses de demora, argumentando la prescripción de los mismos, incluso cuando éstos hubieran sido solicitados por los interesados.

La expectativa que suscitó el conocimiento del anteproyecto de Ley de Expropiación Forzosa parece verse frustrada, pues no se ha vuelto a tener noticias del mismo.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo sigue recibiendo un elevado número de quejas en

relación con esta materia y, entre ellas, un alto porcentaje hacen referencia a la **tardanza en el pago del justiprecio e intereses de demora, que ocasiona un enorme perjuicio a los afectados, privados a la fuerza de sus bienes o derechos, sin recibir en el momento legalmente establecido la justa indemnización.**

En algunos casos se aprecia demora de hasta tres años en el pago del justiprecio. Éste es el supuesto de una ciudadana que expone que el Ayuntamiento de Marbella acuerda en el ejercicio de 2001 el precio del bien expropiado en la cantidad de 26.116.500 pesetas, aprobándose en fecha 5 de febrero de 2002 los intereses legales por demora por importe de 16.328,40 euros, sin que tales cantidades le hubiesen sido abonadas. El mencionado Ayuntamiento contesta, tras diversos requerimientos, que existen dos pagos librados pendientes de cumplimentar a favor de la interesada por los importes señalados, encontrándose estas actuaciones impugnadas ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía. Se comunica que esta demora de pago se debe a la falta de liquidez de la Tesorería. El Ayuntamiento quería pagar la deuda con un bien inmueble de valor equivalente al expropiado, más sus intereses, lo que había sido aceptado. La afectada manifestó no estar conforme con el inmueble ofrecido, señalando que la falta de liquidez de la Tesorería municipal no está impidiendo atender otros pagos de fecha posterior al suyo. En razón de las nuevas alegaciones formuladas, se procede a reiniciar la investigación.



El Defensor del Pueblo ha recomendado a la Secretaría de Estado de Hacienda que se incremente la cuantía de los mínimos personal y familiar por descendientes.

Restricciones informativas de la Administración sobre el Medio Ambiente

Año a año es perceptible el progreso de la actividad administrativa en la procura del ambiente adecuado, pero también es cierto, el estancamiento en determinados ámbitos de actuación por falta de interés o destreza al activar controles y remedios, lo que se combina con la errónea idea de la licencia o autorización, entendidos como «permisos para contaminar». Tres asuntos sobresalen por su persistencia: la falta de coordinación entre órganos y administraciones; la ausencia de medidas materiales de restitución del ambiente dañado, y el problema de las insuficiencias en la instrumentación correcta de las denuncias formuladas por las autoridades y agentes de la Administración.

Se ha constatado que a menudo las administraciones públicas interpretan extensivamente y erróneamente las causas legales de denegación de acceso a la información ambiental que obra en su poder. Conceptos como la propiedad intelectual, confidencialidad de datos personales o documentos o actuaciones provisionales o inconclusas, se estiran con enorme frecuencia más allá de su sentido lógico o normativamente establecido para negar un derecho concebido del modo más amplio.

Paradójicamente, el contenido de la información ambiental que se deniega es la mayor parte de las veces, en su forma y en su fondo, inocuo en términos de difusión a la opinión pública, lo que sólo se explica por el escaso hábito de funcionamiento participativo y transparente de nuestras administraciones.

En lo que se refiere a la Evaluación de Impacto, debe reseñarse, de una parte, la ausencia de marco regulador de la denominada «evaluación estratégica» como «evaluación adecuada» a la que se refiere la Directiva Hábitat (Directiva 92/43/CEE) por falta de transposición al ordenamiento de la Directiva 2001/42/CE, y, de otra, el uso espurio por las administraciones de la dualidad de conceptos «órgano con competencia sustantivo/órgano ambiental» para deslindar de una manera artificiosa la responsabilidad de todas las administraciones en la defensa del medio ambiente, ignorando que lo «sustantivo» está comprendido también en lo «ambiental».

Contaminación del aire de Madrid

En materia de contaminación atmosférica se ha subrayado en el ámbito de la Comunidad de Madrid que resulta imprescindible difundir información veraz sobre las superaciones de los umbrales de aviso y alerta por concentración de ozono troposférico

Dichos umbrales pretenden evitar, prevenir o reducir los efectos nocivos del ozono sobre la salud humana y el medio ambiente en general, lo que implica hacer conscientes a los ciudadanos de una situación de riesgo. Esa difusión no se logra colgando en una página web los datos de referencia; es preciso

que éstos se suministren —o faciliten a la población por las administraciones competentes— junto con las recomendaciones y precauciones que se deben adoptar sin esperar que los ciudadanos accedan *motu proprio* a una página web.

Posiblemente la manera más eficaz de que llegue a la población afectada en gran escala y de la manera más rápida posible, sea enviarla a los medios de comunicación de mayor alcance, como radios y televisiones (públicas y privadas), de la misma manera que se difunden, por ejemplo, las temperaturas, los niveles de polen, los niveles de los embalses o la densidad de tráfico rodado, con independencia de que tal información esté colocada, además, en una web

Preservación del medio ambiente adecuado

Destacamos un año más la atención prestada al fenómeno local y primordialmente municipal en materia de preservación del am-

biente adecuado. El instituto de las actividades clasificadas es cabalmente un conjunto de reglas ambientales básico o común, en el sentido de la localización y proximidad en la detección y solución de problemas. No es posible dar cuenta siquiera resumida de la variedad de supuestos tratados, por lo que ha parecido más útil presentar una selección de cuatro problemas detectados y su tratamiento: *a)* los efectos sobre terceros de una medida cautelar; *b)* el retraso de la reacción municipal ligada a la persistencia de una comprensión defectuosa de los principios que rigen la potestad sancionadora; *c)* la actuación meramente formal con garantía de los derechos del infractor y con olvido de que las funciones ambientales no terminan en los aspectos documentales, y *d)* la posibilidad de enervar una acción material correctora de la contaminación por las meras manifestaciones de la parte interesada en que la corrección no se produzca.

Por lo que se refiere a las **líneas de alta tensión** cuyos problemas han demandado atención preferente en los informes de los úl-



Estación medidora de contaminación ambiental, acústica y de pólenes, en una calle de Madrid.

timos años, se han producido avances por algunas administraciones autonómicas mediante instrumentos de ordenación y planificación que, conforme a los estatutos de autonomía y la Ley de Regulación del sector eléctrico, exigen: 1.º Que para la aprobación de desarrollos urbanísticos, las redes se prevean en subterráneo, salvo que discurren por pasillos eléctricos definidos; 2.º Que las líneas eléctricas aéreas preexistentes se pasen a subterráneas o se modifique su trazado, siempre que pueda hacerse a través de un pasillo eléctrico; 3.º Que los terrenos utilizables como pasillos se definan en los instrumentos de planeamiento y que en su zona de influencia no haya edificaciones ni se pueda construir en el futuro, y 4.º Que las líneas aéreas existentes que no se encuentren en pasillos se vayan trasladando a ellos o se pasen a subterráneas por etapas.

Estos avances son reflejo de criterios sostenidos por el Defensor del Pueblo desde aproximadamente 1997. Las quejas disminuyen en número y el tratamiento administrativo es progresivamente mejor. La dificultad principal reside en la financiación y ejecución efectiva de las obras.

Urbanismo

El derecho a una vivienda digna, la utilización racional de los recursos naturales, entre los que se encuentran, sin duda, el suelo, la defensa del patrimonio histórico-urbanístico, la participación de la comunidad en las plusvalías creadas por la actuación pública, la necesidad de regular el uso del suelo de forma que se impida la especulación de los terrenos, son principios que recoge nuestra Constitución y que, por tanto, deben impregnar la legislación sobre el suelo y la edificación.

Una simple aproximación al ordenamiento jurídico revela que los poderes públicos han sido sensibles a estos principios constitucionales hasta tal punto que puede afirmarse que la legislación sobre el medio ambiente, la ordenación del territorio o el patrimonio histórico-artístico, contienen hoy avances indudables al punto de que nos encontramos ante una generación de disposiciones sobre ordenación territorial, en términos generales, de las que constituyen muestras evidentes las leyes de ordenación territorial de las Islas Baleares y de la Comunidad-Canaria, que utilizan instrumentos eficaces, como son las Directrices de Ordenación Territorial, que vienen a condicionar de forma considerable la ordenación urbanística municipal.

Una de las peculiaridades más destacables de esta nueva legislación es la tendencia a la integración de la regulación del medio ambiente, la ordenación del territorio y el urbanismo, a diferencia de los planteamientos anteriores caracterizados por el ais-

lamiento de cada una de aquellas materias y el predominio de la normativa urbanística sobre las legislaciones ambiental y de ordenación del territorio. Así, afortunadamente cada vez es más frecuente encontrar el concepto de «desarrollo sostenible» en la exposición de motivos de las distintas leyes, enfocado desde el punto de vista de que dicho concepto no es contrario al desarrollo económico, sino que más bien trata de no agotarlo para que las generaciones venideras puedan seguir progresando.

Esta Institución ha podido constatar que existen dos derivaciones importantes vinculadas a la sostenibilidad. En primer lugar, la insistencia en los procesos de renovación urbana o, en general, de rehabilitación integral de espacios, cuyo interés radica precisamente en sacar un mayor aprovechamiento de zonas ocupadas o edificadas, mediante su remodelación, antes de seguir avanzando en nuevos procesos de urbanización, y en segundo lugar, la orientada a garantizar un desarrollo sostenible, es la llamada técnica de la reclasificación —e incluso desclasificación— del suelo a través del planeamiento, cuyo objetivo primordial se dirige a evitar el consumo indiscriminado de suelo urbanizable.

Medidas contra la especulación del suelo

También se ha advertido que paulatinamente las administraciones públicas competentes en materia de planeamiento van tomando conciencia de que es preciso introducir en estos instrumentos medidas de protección del medio ambiente. Incluso los planes menos ambiciosos en este sentido introducen medidas de cierta trascendencia ambiental, como las **limitaciones relativas a los usos constructivos** en general, medidas más propias de la ordenación urbanística que tienen que ver con la prohibición de usos y aprovechamientos de suelo en cuanto recurso natural, así como aquellas tendentes a **garantizar la adaptación al entorno natural de las construcciones**.

No obstante, pese a esta progresiva integración normativa, sí es preciso reseñar que se ha constatado una cierta resistencia por parte de los propietarios de terrenos a que se introduzcan en los planes generales estas medidas de conservación de la naturaleza u otras **limitaciones de usos y aprovechamientos del suelo**, cuando éstas les afectan directamente, limitando las posibilidades de desarrollo urbanístico de sus terrenos. Sin embargo, justo es decir que, en sentido contrario, también los ciudadanos formulan reclamaciones cuando estiman que los planes autorizan actuaciones urbanísticas que consideran agresivas con el medio ambiente, o que alteran o destruyen espacios naturales, o que sin ser actuaciones tan agresivas, prevén

desarrollos urbanísticos sobre espacios naturales de indudable valor e interés.

La ejecución urbanística sigue caracterizándose por ser demasiado lenta debido a la excesiva complejidad de los procesos administrativos a los que está sometida. Los sistemas de actuación tradicionales presentan problemas muy reiterados que, por conocidos, exigirían fórmulas de sistematización y simplificación para evitar retrasos en su aplicación. Son incontables las ocasiones en las que esta Institución ha subrayado la importancia de **que las administraciones locales asuman el protagonismo de la gestión urbanística**, invocando éstas, para justificar su inactividad en este aspecto, **la falta de medios técnicos y jurídicos en los servicios municipales**.

Así pues, debe ratificarse lo ya expuesto en años anteriores sobre las deficiencias advertidas en la aplicación de los sistemas de ejecución urbanística históricos, con especial hincapié en el **sistema de compensación**, en cuanto que constituye el modo de ejecución más frecuente para el desarrollo de los planes, y ha de insistirse una vez más en la necesidad de una intervención más eficaz de las administraciones públicas, a los efectos de facilitar muchos de los trámites internos de la propia Junta de compensación, y garantizar la verdadera colaboración que se pretende con la aplicación de este sistema.

La asunción de protagonismo municipal en la gestión urbanística que se propugna, alcanza, asimismo, a los sistemas de ejecución públicos, especialmente al de cooperación, que es esporádicamente aplicado en la práctica y cuando lo es, en muchos casos, es sólo para evitar los problemas que presenta el sistema de compensación.

Aun comprendiendo la carencia de medios que afecta a un gran número de los municipios españoles, no se puede dejar de afirmar que resultaría de gran utilidad que los responsables municipales asumiesen este sistema de actuación de forma profesionalizada con sus propios equipos o con asistencias técnicas específicas, para resolver muchas actuaciones conflictivas, sobre todo aquéllas en las que se pretende terminar la urbanización de suelos semiconsolidados, que se retrasan injustificadamente en el tiempo, privando a los propietarios de viviendas de servicios e infraestructuras de carácter básico.

Pero, sin duda, un año más ha de destacarse el aumento progresivo del número de quejas presentadas por ciudadanos de la Comunidad Valenciana, tanto españoles como, cada vez en mayor medida, extranjeros, en las que manifiestan su descontento y preocupación por los efectos que el actual modelo urbanístico vigente en esa comunidad, supone para sus propiedades y, en especial, con **la figura del agente urbanizador**.



Polígono de Actuación Urbanística de Montecarmelo, Madrid, donde aún quedan muchas viviendas por construir, a pesar de que ya hay otras entregadas, con vecinos viviendo que carecen de servicios elementales, como en otros PAUS.

Los ciudadanos no terminan de entender que, sin necesidad de su consentimiento, un Ayuntamiento pueda adjudicar la gestión urbanizadora del suelo a un promotor que, aun sin ser propietario de los terrenos, puede presentar un programa que describa las obras de urbanización a realizar. Denuncian, además, que el urbanizador, por regla general, valora insuficientemente el precio del suelo y de las construcciones existentes, de tal manera que, si el propietario opta por pagar en terrenos, al tener éstos escaso valor, se ve obligado a ceder una buena proporción de los mismos, o bien, si no tiene suficiente terreno o dinero para pagar las cuotas de urbanización, incluso recurrir a la expropiación, correspondiéndole normalmente una indemnización muy alejada de los valores de mercado. Por ello, es preciso que las administraciones públicas extremen el control sobre las valoraciones presentadas por los urbanizadores al objeto de que éstas reflejen con la mayor exactitud posible el valor real que el mercado asigna a cada tipo de suelo y a las construcciones existentes sobre el mismo.

También son frecuentes las reclamaciones en las que los propietarios afectados por una actuación urbanística denuncian la indefensión que padecen ante lo que denominan abusos por parte del Ayuntamiento y del agente urbanizador y que se producen sobre todo por dos motivos: en primer lugar, la ausencia de información y de tiempo para constituirse en agrupación de interés urbanístico y concurrir en condiciones de igualdad con el urbanizador a la adjudicación del programa de actuación integrada, y, en segundo lugar, una irresponsable relajación del control municipal durante todo el procedimiento. Parece, pues,

conveniente reforzar las garantías de los propietarios en estos casos y modificar algunos aspectos procedimentales a los efectos de mejorar la aplicación práctica del modelo y su adecuación a las demandas sociales, como podrían ser los relativos a la reacomodación de los plazos establecidos para la presentación de alternativas en competencia.

Finalmente, han de mencionarse, una vez más, las quejas relativas a los métodos de publicación y notificación de la apertura del **trámite de información pública** establecido en la ley valenciana —y también en la castellano-manchega— para los programas de actuación integrada. Concretamente, no se exige la notificación formal e individualizada a los propietarios afectados, sino únicamente un aviso previo a la publicación del edicto, dirigido al domicilio fiscal de quienes consten en el catastro como los titulares afectados por la actuación propuesta.

No se trata, pues, de una notificación, sino de una mera comunicación que no exige constancia de su recepción por el propietario afectado, sino que basta con que conste fehacientemente la remisión del aviso. Además, esa comunicación se dirige al domicilio fiscal de quienes consten como titulares de derechos en el catastro, sin tener en cuenta la **falta de sintonía de los padrones catastrales con la realidad jurídica y con el registro de la propiedad**.

Como ya viene siendo costumbre en los distintos informes parlamentarios de esta Institución, ha de reiterarse una vez más que para paliar en la medida de lo posible los inconvenientes descritos por los ciudadanos, tanto de la comunidad valenciana como de la castellano-manchega, en sus quejas, parece conve-

niente establecer medidas que refuercen la transparencia y publicidad al máximo de los procesos de toma de decisiones relativos a la adjudicación de actuaciones urbanizadoras y exigir a las administraciones actuantes que garanticen que la participación ciudadana en el proceso urbanizador sea satisfactoria, velando por sus derechos de información e iniciativa.

Finalmente, tampoco el sistema de cesiones de aprovechamientos es un asunto exento de polémica, pues la mayoría de los propietarios de terrenos muestran un absoluto rechazo a las, a su juicio, exageradas cesiones que en muchos casos les impone el planeamiento, obligación que, en la mayoría de las ocasiones, conduce a la reducción drástica de las superficies totales de sus fincas, llegando incluso a privarles de su derecho a edificar —al no alcanzar los terrenos la parcela mínima edificable—, viéndose obligados a aceptar o bien compensaciones en metálico, o bien una adjudicación en *pro indiviso* junto con otros propietarios.

Es preciso aclarar que la mayoría de estas personas aceptan sin mayores reparos la obligación de ceder los suelos que van a ser utilizados como elementos inherentes a la urbanización (viales, plazas, parques públicos, etc.), pero no aquellos otros destinados a dotaciones públicas con vocación generalista y que sirven no sólo a la unidad de actuación en las que se les ha incluido, sino también a toda la comunidad, ni, por supuesto —y estas cesiones son las que más conflicto generan—, los terrenos en los que se localice el aprovechamiento lucrativo que se establece a favor de los ayuntamientos.

A este conflicto se suman las cada vez más frecuentes denuncias por la **aplicación incontrolada y sin criterio uniforme del sistema de convenios urbanísticos, a veces utilizado de forma abusiva por los ayuntamientos** para exigir a los promotores mayores cesiones de las legalmente establecidas, con criterios arbitrarios que conllevan agravios comparativos inadmisibles.

Los problemas de la falta de vivienda

La preocupación de los españoles por la vivienda ha pasado a ocupar el puesto tercero tras el paro y el terrorismo según el último barómetro del Centro de Investigaciones Científicas (CIS), referido al mes de octubre de 2004.

Es bastante probable que esta creciente preocupación de los ciudadanos españoles encuentre su justificación en el demostrable incremento del esfuerzo que deben realizar para acceder a una vivienda, tanto sea en régimen de compraventa como de arrendamiento, en este último caso porque sólo se destinan al alquiler el 15% de las viviendas libres existentes y que las rentas que se exigen por ellas su-

peran en ocasiones, y con mucho, las cantidades que pueden pagar. A estos efectos debe tenerse en cuenta el dato que afirma que existe una demanda de alquiler latente o potencial que afecta a un millón de personas aproximadamente, que no puede ser atendida por el mercado porque no pueden pagar más allá de 450 ó 500 euros mensuales.

Restricciones al fomento del alquiler

Si como se ha anticipado hay más de un millón de personas actualmente en nuestro país que no encuentran viviendas con rentas al alcance de sus economías, cabe pensar que un porcentaje de esa cifra estará constituido por personas mayores de esa edad.

Se han impuesto demasiadas restricciones al acceso a la subvención para inquilinos menores de treinta y cinco años, pues se exige a la unidad familiar (o a las personas que en definitiva se encuentren ocupando la vivienda con independencia de su relación de parentesco) que acredite unos ingresos que no excedan de 15.792 euros, sin tener en consideración si la vivienda se adecua o no a su composición, sancionando con su pérdida a quienes por su bajo nivel de ingresos se ven obligados a compartir una vivienda en situación de hacinamiento.

No se ha regulado el derecho del inquilino a reanudar el cobro de la subvención si en un breve plazo de tiempo recupera las condiciones exigidas para su reconocimiento, lo que parece de justicia si se consideran las situaciones de falta de seguridad en el trabajo.

Se aprecia, además, una desproporción entre el importe máximo de subvención que se contempla a favor de quienes decidan poner en arrendamiento sus viviendas libres y los compromisos que el subvencionado debe adquirir con la Administración pública, pues no pudiendo superar la subvención los seis mil euros, debe obligarse a arrendar su vivienda durante un período mínimo de cinco años, cobrando una renta igual a la que se permite a quienes disfrutan de financiación calificada para la promoción y la rehabilitación de viviendas, o para la adquisición de viviendas existentes, sin haber considerado que éstos a cambio del compromiso de cesión en arrendamiento que asumen con la Administración, reciben las subsidiaciones y subvenciones que se expresan en el Real Decreto 1/2002 y en la modificación operada en este punto por el Real Decreto 1521/2004.

Por ello, se entiende que esta medida resultará poco eficaz para animar a quienes poseen viviendas libres y gozan de la facultad de concertar su arrendamiento a que decidan este destino para ellas.

Debe dejarse constancia del incremento operado en las quejas ciudadanas en contra



Las quejas sobre el encarecimiento de la vivienda, la falta de pisos en alquiler, las viviendas vacías y los defectos de construcción de los pisos, aumentan cada año. En la foto, viviendas VPO.

de la **deficiente construcción de las viviendas protegidas**, habiéndose demostrado en el curso de las investigaciones realizadas que suele ser habitual que la Administración pública adopte una actitud, en el mejor de los casos, de pura declaración de intenciones o promesa de actuar cuando no de hacer caso omiso de las denuncias que se presentan.

Todavía mayor renuencia cabría atribuirse a la actuación de la Administración pública si se trata del tema de la ejecución subsidiaria de que está investida, cuando se hubiera desatendido por la empresa la realización de las obras de reparación necesarias para acomodar la edificación a las normas constructivas que sean aplicables.

También debe ser destacado el importante incremento de las quejas registradas por quienes han comprado una vivienda libre ante las graves dificultades a que se enfrentan cuando pretenden **que se les reparen los defectos de construcción** con que les son entregadas.

Dada la gravedad de las situaciones que se están dando en este terreno, resulta de todo punto necesario que se dicte el real decreto que haga posible exigir la contratación de los seguros de daños materiales por vicios o defectos de construcción que afecten a elementos de terminación o acabados, y de los causados por vicios o defectos de los elementos constructivos o de las instalaciones que ocasione el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad que se exigen en el artículo 3.1 de la misma Ley 38/1999, de Ordenación de la Edificación.

Finalmente, ha de decirse que se ha comprobado la falta de cumplimiento por la Comunidad de Madrid de los objetivos marcados por la Ley 8/1993, de 22 de junio, sobre Promoción de Accesibilidad y Supresión de **Barreras Arquitectónicas**, pues tras ordenar su desarrollo reglamentario en el plazo máximo de un año a partir de su entrada en vigor en agosto de 1993, ha tenido que ser formulada una recomendación para el cumplimiento de esta disposición.

Obras ilegales en las costas españolas

La costa española sigue plagada de obras ilegales, sancionadas con carácter firme e incluso sobre las que pesa una orden de restitución, que además tiene carácter imprescriptible. Pero el hecho es que las obras siguen donde están, en buen estado y en uso o arruinadas, lo que en parte se debe a una defectuosa concepción por la Administración de las atribuciones orgánicas derivadas de la asignación de competencias sobre la costa. También encontramos dificultades en la instauración y explotación del sistema de **saneamiento litoral**, es decir, del vertido y la depuración de aguas residuales.

En el capítulo de aguas continentales son muchas las quejas sobre vertidos irregulares —directos o indirectos— a cauces públicos, bien porque no cuentan con la preceptiva autorización del organismo de cuenca, bien porque superan los límites cualitativos o cuantitativos fijados o incumplen sus condiciones. Al respecto, persisten los problemas de años anteriores: la administración hidráulica encuentra dificultades para detectar, impedir y evitar el vertido, conformándose las más de las veces con dictar resoluciones o requerimientos a los infractores.

Además, las investigaciones realizadas reflejan que en demasiadas ocasiones las confederaciones hidrográficas olvidan muchas de sus competencias en materia de **inspección y control de vertidos**, en parte por la escasez de guardas fluviales, que van desde la revisión de las condiciones del vertido hasta la posibilidad de revocar las autorizaciones y de declarar la caducidad de las concesiones otorgadas, pasando por la adopción de medidas cautelares, como la suspensión cautelar y temporal de las actividades que producen el vertido (e incluso definitiva en casos especialmente graves), o la intervención directa de las instalaciones de depuración, sin perjuicio de la posible exigencia de responsabilidades civiles, penales y administrativas a los causantes de los mismos.

Tampoco la imposición de sanciones (pese a que su cuantía haya sido incrementada) disuade siempre al infractor de realizar vertidos no autorizados al dominio público. En demasiadas ocasiones, los vertidos irregulares persisten en el tiempo, incluso durante años, mientras el organismo de cuenca sanciona infracciones reiteradas, sin conseguir otra cosa que cierta mejora del vertido, pero no que se cumplan las condiciones de su autorización.

Disminuye la satisfacción de los usuarios y pacientes respecto al sistema público sanitario

La satisfacción de los usuarios y pacientes respecto al sistema público sanitario está experimentando, en los últimos años, un paulatino retroceso y es preciso afrontar con eficacia viejos problemas y nuevos retos en materia de salud, entre ellos el relativo a las desigualdades por razón de sexo, clase social o, incluso, naturaleza de la enfermedad. Tales conclusiones se derivan de la opinión de los ciudadanos manifestada ante el Defensor del Pueblo, a través de las quejas que versan fundamentalmente sobre tres aspectos nucleares: la información, la participación y la organización.

Las quejas ciudadanas en materia de sanidad, recibidas durante el año 2004, se centran en la inadecuación de la estructura asistencial del Sistema Nacional de Salud, que impide, en ocasiones, facilitar a los ciudadanos una atención incluida entre las prestaciones a financiar por dicho sistema; a la persistencia de problemas en la atención a los ancianos, discapacitados y enfermos crónicos; a la insuficiente asistencia que reciben los pacientes afectados de enfermedades raras o poco frecuentes; la escasa cultura acerca del reconocimiento del error en la práctica clínica; a las demoras en la prestación de la asistencia sanitaria; a los desequilibrios territoriales en cuanto a recursos y carteras de servicios; al peso abrumador que debe soportar la familia española en cuyo seno existe un enfermo mental o persona dependiente; así como a la insuficiente participación de las asociaciones de pacientes en la toma de decisio-

nes que les afectan directamente, y a la complejidad y burocracia en algunas áreas asistenciales.

Aunque la sanidad se financia vía impuestos, la universalización de la asistencia constituye uno de los principios que presiden y caracterizan los sistemas nacionales de salud, y en España se habla con frecuencia de que el sistema público sanitario es universal, lo cierto es que, en la actualidad, el porcentaje de cobertura es del 99,1% de la población, lo que representa que aproximadamente **389.000 ciudadanos carecen del derecho a la asistencia sanitaria** y, por tanto, deben financiar la atención cuando acceden a centros y servicios de dicho sistema.

Los derechos de los pacientes

Por otra parte, si bien es cierto que la entrada en vigor, en mayo de 2003, de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica, vino a dar respuesta a la creciente importancia y preocupación que tienen en nuestra sociedad los derechos de los pacientes, sin embargo la mencionada ley no parece resolver, al menos de forma suficientemente nítida, aspectos relevantes, como pueden ser los relativos a la eliminación de las anotaciones subjetivas de los profesionales reflejadas en las historias clínicas; a la determinación de los criterios que deben presidir la madurez de un menor de dieciséis años, y al procedimiento y plazos para hacer efectivo el derecho de acceso a la historia clínica.

A este respecto, y por lo que se refiere a las quejas concretas en materia de documentación, cabe señalar que persisten las referidas al **acceso a la historia clínica** por parte de los propios pacientes o de sus herederos, ascendientes o descendientes de personas fallecidas, o las que afectan a la pérdida o extravío de historias clínicas, con la consiguiente incidencia en el tratamiento y seguimiento clínico de los pacientes.

En cuanto a las quejas sobre **información clínica**, cabe traer a colación las relativas a la presencia de los padres en casos de menores ingresados en centros hospitalarios, a disfunciones en la tramitación de reclamaciones con ocasión de la atención sanitaria y a la asignación de profesionales en centros sanitarios.

Insuficiente atención a los enfermos mentales

Especial referencia debe hacerse también a los enfermos mentales ingresados en centros sanitarios. En este ámbito han sido muchas las quejas que se han planteado a lo largo de los últimos años ante el Defensor del Pueblo. Este problema dio lugar a que, en su momento, el Defensor del Pueblo pusiera en conocimiento del Ministerio de Justicia que, en los centros de internamiento de naturaleza sanitaria o social, se había constatado la ausencia de una regulación que garantizara suficientemente los derechos fundamentales de los usuarios y las eventuales restricciones de los mismos, necesarias para la protección de su vida, salud e integridad física. Dado que tal regulación no se ha establecido, resta, por consiguiente, completar algunas cuestiones relativas a la situación de estos pacientes, destacando por su relevancia el sistema de garantías de los derechos fundamentales.

La salud mental sigue siendo uno de los grandes retos pendientes en el sistema sanitario español. Así se desprende del elevado volumen de quejas que se siguen recibiendo en el Defensor del Pueblo en materia de salud mental, que inciden sobre el hecho de que no existen o bien son insuficientes las estructuras de rehabilitación con programas definidos de actuación; sobre la necesidad de



Persisten las desigualdades en la atención sanitaria que prestan los distintos servicios de salud, sobre todo en consultas externas y pruebas diagnósticas. En la foto, el Ministerio de Sanidad y Consumo, al que compete la coordinación de los servicios de salud autonómicos.



La gestión y funcionamiento de los centros hospitalarios son las causas por las que disminuye la satisfacción de usuarios y pacientes sobre el sistema sanitario en su conjunto. En la foto, el Hospital 12 de Octubre, de Madrid, en cuyas proximidades han comenzado las obras del nuevo edificio que le sustituirá.

impulsar una coordinación efectiva de las diferentes redes y servicios, y sobre la situación de las familias de los enfermos mentales, en las que recae gran parte de la carga asistencial de estos enfermos.

La ordenación de las prestaciones constituye uno de los capítulos sobre los que inciden especialmente las quejas formuladas por los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo en materia de sanidad. Muchas de ellas se refieren a cuestiones de alcance y pendientes de pronunciamiento —desde hace años en algunos casos— del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, como son, entre otras, las relativas a la elaboración de un informe sobre la fibromialgia; la cirugía de reasignación de sexo; la atención a personas afectadas por enfermedades raras, entre ellas la epidermolisis bullosa; la asistencia a pacientes que padecen acondroplasia, y la determinación de bases para la atención sociosanitaria.

Gestión y funcionamiento de los centros hospitalarios

La estructura, organización y funcionamiento de los centros hospitalarios ha motivado un elevado número de quejas de no fácil sistematización, habida cuenta la disparidad de cuestiones en ellas reflejadas.

Desde la accesibilidad a los centros y servicios hasta la existencia de **desequilibrios territoriales**; la calidad de los procesos y resultados asistenciales; la situación en las áreas de urgencia de los centros públicos hospitalarios de la Comunidad de Madrid, ámbi-

to sobre el que el Defensor del Pueblo había iniciado de oficio una investigación, propugnando la adopción de medidas para promover una atención de calidad en estas áreas, y los problemas de organización y funcionamiento de los centros hospitalarios.

La cada vez mayor conciencia ciudadana sobre los derechos que la Constitución y las leyes reconocen, ha provocado, en los últimos años, que las reclamaciones contra los profesionales sanitarios y la sanidad pública hayan experimentado un incremento notable.

Especial consideración merecen las quejas recibidas en relación con enfermos crónicos, o en fase muy avanzada de su enfermedad que no pueden ser atendidos, con las condiciones que su estado requiere, en el propio domicilio, o no encuentran residencia asistencial alternativa donde ser ingresados. Ello demuestra la necesidad de configurar recursos sociosanitarios suficientes para atender a estos enfermos y aliviar la carga excesiva que supone el cuidado de los mismos para las familias.

Inactividad del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud

Esta Institución se dirigió en su momento al Ministerio de Sanidad y Consumo para solicitar información en relación con **la atención sociosanitaria**, así como respecto al Plan de Atención a los Enfermos de Alzheimer, que fue presentado en su día al Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, si bien permanece inactivo.

La **prioridad de las familias españolas es el desarrollo de la atención a las personas dependientes**. El 68% de los encuestados por el Centro de Investigaciones Sociológicas considera que la ayuda a las personas que no pueden valerse por sí mismas debe ser la medida prioritaria del Gobierno para las familias. Además, los encuestados consideran (94,3%) que los servicios sociales deberían cubrir las necesidades de atención de las personas mayores.

Las demandas planteadas ante el Defensor del Pueblo inciden en la escasez de apoyos a la permanencia de las personas mayores en su domicilio. Las dificultades familiares para atender las veinticuatro ho-

ras del día a personas mayores, que progresivamente van perdiendo sus facultades físicas y, en ocasiones mentales, obligan a solicitar de los servicios sociales una ayuda a domicilio. Sin embargo, existen dificultades para acceder a dicha ayuda.

Falta de plazas en residencias públicas de mayores

Sin perjuicio de cuanto antecede, las demandas de plaza en residencia pública de la tercera edad siguen siendo las que concitan el mayor número de quejas ante el Defensor del Pueblo. En este ámbito, como en años anteriores, debe dejarse constancia de que el continuo incremento de plazas ofertadas por las administraciones públicas no alcanza a cubrir las progresivas necesidades que se plantean a las personas mayores y sus familiares.

Otro aspecto que merecería la atención de la futura regulación sobre la dependencia, se refiere a las solicitudes de **traslado a residencias de distinta comunidad autónoma** a aquélla en que la persona mayor tenía su domicilio.

El Defensor del Pueblo debe insistir en la necesidad de eliminar los obstáculos a la movilidad de las personas mayores. Por ello, ha iniciado de nuevo actuaciones con el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, al objeto de que se estudien posibles fórmulas para articular sistemas que faciliten el traslado de usuarios entre comunidades autónomas, sin que ello suponga merma del ámbito competencial de cada una de ellas.



Aumenta la falta de plazas en residencias públicas de mayores. En la foto, la residencia pública Doctor González Bueno, en Madrid.

Menores desprotegidos

Durante el año al que se refiere este informe se han recibido quejas en las que, en unos casos, los propios padres y, en otros, familiares o trabajadores sociales denunciaban la inactividad de la Administración en relación con la situación de menores desprotegidos.

La agilidad en las actuaciones referidas a menores de edad ha de ser una prioridad para las administraciones públicas competentes. Máxime teniendo en consideración la importancia que el paso del tiempo tiene para los niños y la posibilidad de cambios que pueden producirse en las relaciones familiares.

En otro orden de cosas, las demoras para la emisión del certificado de idoneidad necesario para acceder a la adopción de un menor extranjero, han seguido siendo objeto de reclamación.

Desgravaciones para la asistencia a mayores

En el informe del pasado año se dejaba constancia de la aprobación de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas. Sin embargo, la falta de desarrollo reglamentario de dicha disposición ha movido a un número considerable de interesados a dirigirse al Defensor del Pueblo.

Los ciudadanos ponen de manifiesto que no pueden acogerse a los beneficios contemplados en el artículo 9 de la citada ley, sobre bonificación del 45% de las cuotas de Seguridad Social a cargo del empleador, en caso de contratación de un cuidador en el hogar de una familia numerosa, ya que no resulta apli-

cable hasta que se establezcan las condiciones de la citada bonificación de forma legal o reglamentaria.

A este respecto, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales ha manifestado que la mayor parte de la acción protectora de la ley requiere un desarrollo reglamentario posterior que constituye una tarea compleja al estar implicados diversos departamentos ministeriales.

Se han recibido otras quejas, en las que sus promotores planteaban la cuestión de la incompatibilidad de la percepción de la pensión de incapacidad permanente total con la realización de trabajos distintos a los que dieron lugar a la invalidez.

Sobre esta cuestión, cabe poner de relieve que, mediante sentencia de la Sala de lo Social del Tribunal Supremo, de fecha 15 de octubre de 2004, se ha reconocido la **posibilidad de compatibilizar la prestación de incapacidad permanente total con actividad remunerada**, cuando la profesión sea distinta de aquella para la que se declaró la incapacidad, por lo que deberá tenerse en cuenta dicho criterio ante nuevas intervenciones sobre esta materia.

Pensiones de viudedad

En el informe correspondiente al año 2003 se hacía referencia al estudio elaborado por la Institución sobre la problemática relativa a la pensión de viudedad en el Sistema de la Seguridad Social, teniendo en cuenta las quejas recibidas. Como conclusión del mismo se formularon una serie de propuestas sobre posibles modificaciones de la normativa reguladora de dicha prestación.

Algunas de dichas propuestas ya han sido puestas en práctica. Sin embargo, faltan aún por desarrollar otras propuestas importantes, entre las que cabe señalar el establecimiento de un subsidio temporal de viudedad por hijos a cargo, o carencia de recursos, o la **protección de las denominadas «uniones de hecho»**, por lo que se estima sería conveniente acometer la regulación de los temas planteados.

Otro problema importante formulado por los ciudadanos hacía referencia a la distinta interpretación del cómputo de las rentas o ingresos procedentes de salarios mínimos o básicos, reconocidos por las comunidades autónomas, hasta la fecha en que los beneficiarios cumplieran los sesenta y cinco años, ya que a partir de dicha fecha podrían acceder a una **pensión de jubilación en la modalidad no contributiva**. A este respecto, determinadas comunidades autónomas no computan las citadas rentas, por estimar que se trata de una prestación por necesidad. Otras, en cambio, las consideran como rentas o ingresos computables a efectos de concesión de pensión no contributiva.

Teniendo en cuenta la trascendencia del asunto para un considerable número de ciudadanos que atraviesan por situaciones de verdadera precariedad económica, el Defensor del Pueblo considera oportuno incidir de nuevo en la necesidad de que se revisen los criterios de gestión de las pensiones no contributivas.

Según el criterio del Defensor del Pueblo, no deberían computarse las cantidades percibidas en concepto de renta mínima de inserción, cuando su importe fuera igual o inferior al de la pensión no contributiva, puesto que la extinción de la misma se encuentra condicionada precisamente al cumplimiento de los sesenta y cinco años de edad.

Amplias listas de espera en las consultas externas y pruebas diagnósticas

En el estudio monográfico elaborado por el Defensor del Pueblo sobre listas de espera en el conjunto del sistema público sanitario, se detallaron las recomendaciones remitidas a las administraciones implicadas en la gestión de la asistencia sanitaria. Estas recomendaciones se proyectaban en una quintuple dimensión: sistemas de información, gestión de las listas de espera, criterios de indicación y prioridad clínica, tiempos máximos de espera e información a la población.

Aun cuando la práctica totalidad de los servicios de salud de las comunidades autónomas han regulado tiempos máximos de acceso a las prestaciones y diseñado sistemas que permiten disponer de información respecto a los registros de pacientes y al cómputo, clasificación y medida de las esperas, es

preciso señalar, por una parte, que, en tanto surten efecto los planes diseñados por las administraciones sanitarias, todavía subsisten, en algunos casos, amplias demoras en la prestación sanitaria, y, por otra, que la mayoría de tales servicios han elaborado planes corporativos en los que la reducción de la demora quirúrgica ocupa un papel principal, frente al escaso interés demostrado, en términos generales, por las áreas de consultas externas y de técnicas y pruebas diagnósticas.

Del contenido de estas quejas se infiere que, en términos generales, se han reducido los tiempos para procedimientos quirúrgicos, si bien del análisis de las páginas web sobre tiempos de espera que publican algunos servicios de salud se desprende la existencia, en el año 2004, de demoras superiores a un

año, en ciertos casos, en procedimientos quirúrgicos, así como que siguen siendo muy amplios los tiempos de espera en consultas externas y en técnicas y pruebas diagnósticas en algunas ocasiones.

En el informe del pasado año se calificó de preocupante el **anormal funcionamiento del transporte sanitario en la Comunidad de Madrid**. Si bien la Consejería de Sanidad y Consumo de la mencionada comunidad ha informado sobre la adopción de un amplio elenco de medidas para la normalización del transporte sanitario en Madrid, persisten sensibles inadecuaciones en esta importante modalidad de atención, habiéndose constatado significativos retrasos —de hasta siete horas en algún caso— en el traslado de pacientes a centros hospitalarios.

El Defensor del Pueblo pide que se cambie el modelo «casi penitenciario» de los centros de internamiento de extranjeros

El Defensor del Pueblo valora muy positivamente la negociación con los agentes sociales, que ha llevado al amplio consenso con el que se ha aprobado el Reglamento de la Ley de Extranjería. No obstante, debe señalarse que el texto finalmente aprobado no recoge íntegramente los postulados mantenidos por esta Institución, si bien la Secretaría de Estado se ha comprometido a que muchos de esos postulados sean acogidos en normas de desarrollo o, incluso, en las modificaciones legislativas que se tendrán que introducir para ajustar la regulación de esta materia a las Directivas de la Unión Europea.

Con ocasión de los trabajos de preparación del citado Reglamento de la Ley se informó a la Administración sobre cuáles debían ser las líneas maestras, en distintas reuniones, con los responsables de la política migratoria. Al Defensor del Pueblo le parece correcta la modificación estructural que ha propiciado que los asuntos de inmigración, con la excepción del asilo, salgan de la competencia del Ministerio del Interior para integrarse en el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales. Se entiende que tal modificación sigue el principio correcto y permite visualizar las cuestiones relacionadas con la extranjería y la inmigración desde una perspectiva más amplia e integradora.

Recomendaciones para el Reglamento de la Ley de Extranjería

De entre las líneas propuestas por el Defensor del Pueblo para incluir en el mencionado Reglamento, cabe destacar, por ejemplo, en lo que se refiere a las autorizaciones de residencia por razones de arraigo en sentido estricto, la conveniencia de que el nuevo reglamento hubiera recogido la posibilidad de autorizar la residencia de los extranjeros que hubieran gozado de autorización de residencia y no la hubieran podido renovar, permaneciendo en España en situación irregular durante dos años, e incluso reduciendo este período de permanencia. Sugerencia que se ha aceptado, si bien, exclusivamente vinculada al arraigo laboral.

Resulta positiva la consolidación del concepto de arraigo laboral que desarrolla el nuevo reglamento como vía de acceso a la autorización de trabajo y residencia desde situaciones de irregularidad.

En lo que respecta a las razones humanitarias, la Institución abogó porque el nuevo reglamento aludiera expresamente a la posibilidad de otorgar una autorización temporal de residencia a las personas que, por su estado de salud o por padecer una enfermedad grave, estuvieran recibiendo o precisasen recibir tratamiento médico en España, siempre

que la falta del mismo pudiera producir un deterioro sustancial de su salud y cuando dicho tratamiento no le pudiera ser dispensado en su país de origen o de residencia.

Sí se ha aceptado la propuesta del Defensor del Pueblo, respecto de la necesidad de contemplar un supuesto que previera la posibilidad de otorgar autorización de residencia de carácter temporal a aquellos extranjeros que colaboren con la Administración o con la Justicia, en la persecución de cualquier tipo de delitos.

Inspección de las oficinas de extranjeros

Se ha hecho un seguimiento de la situación de las oficinas de extranjeros con mayor volumen de expedientes. Concretamente, se ha investigado la situación en la Comunidad Autónoma de Madrid, y las oficinas de extranjeros de Alicante, Almería, Barcelona, Cantabria, Huelva, Málaga, Valencia y Vizcaya.

Con carácter general, puede afirmarse que en el año 2004 se ha realizado un considerable esfuerzo para normalizar el funcionamiento de estas oficinas, si bien la situación de retraso no puede considerarse superada.

Situación en los centros de internamiento de extranjeros

Se ha seguido con gran preocupación la terrible situación de quienes pierden la vida intentando acceder a las costas españolas en precarias embarcaciones, y se ha solicitado información al Ministerio del Interior sobre los procedimientos que pueden seguirse para identificar a los fallecidos y entregar los cadáveres a sus familiares.

Asimismo, se ha investigado la situación del Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Ceuta, que, pese a incrementar su capacidad, no ha resultado suficiente para dar alojamiento a los extranjeros que habían accedido a dicha ciudad autónoma y precisaban alojamiento, produciéndose

incluso entre estas personas un brote de sarna que fue controlado con la colaboración de la Consejería de Sanidad y Bienestar Social de dicha ciudad.

Se ha visitado el Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Melilla, cuya capacidad se ha visto también incrementada en cien plazas mediante el empleo de tiendas de campaña. La saturación del centro es un fenómeno cíclico, por lo que es insoslayable proveer al mismo de medios para atender estas fluctuaciones con unas instalaciones menos provisionales y más completas.

La Delegación del Gobierno de Melilla ha comenzado a documentar en el curso del año 2004 por razones humanitarias a residentes del CETI con más de dos años de permanencia. Esta iniciativa merece una valoración positiva, pero sería conveniente que esta documentación no sólo dependiera del tiempo transcurrido sino de otros factores, tales como la actitud mantenida en el centro, los vínculos familiares en España y el aprovechamiento de los cursos de formación.

Mención especial merece la situación de las personas, generalmente de origen subsahariano, que tras acceder a territorio español por puesto no habilitado se encuentran con



El Centro de Internamiento de Extranjeros del Fuente de la Purísima de Melilla ha debido ampliarse con tiendas de campaña, como se aprecia en la foto del Diario Sur.

una orden de expulsión que no puede ejecutarse por desconocerse su nacionalidad o no aceptar su retorno a su país de origen, por lo que permanecen en España sin posibilidad de regularizar su situación, lo que les aboca a la explotación laboral y a la marginalidad. La voluntad de la Administración es lograr, con los países de origen, la firma de convenios de readmisión. En tanto se produce la firma de estos convenios no parece lógico ni consecuente que estas personas permanezcan en España sin opciones para subsistir con dignidad. Por ello, esta Institución considera necesario permitirles el acceso a determinados ámbitos laborales, articulando en su caso un fondo de cotizaciones que podría redirigirse a alguno de los sistemas de la Seguridad Social en caso de producirse la regularización de los beneficiarios.

En lo que respecta a los centros de internamiento de extranjeros, debe reiterarse la necesidad de que la Administración asuma una nueva concepción y diseño de los centros, alejado del modelo cuasi penitenciario de los actualmente existentes, que otorga primacía a los elementos de seguridad sobre cualquier otra consideración.

En el marco de la protección de los extranjeros en situación irregular víctimas de delitos violentos, se han recomendado a la Dirección General de la Policía que no proceda a incoar expediente de expulsión a estas personas cuando acudan a la Comisaría de Policía a denunciar delitos, por el mayor interés público en perseguir el ilícito penal que la infracción administrativa. Esta recomendación no ha sido aceptada, pese a que con motivo de otra investigación relativa al trato policial a las mujeres extranjeras en situación irregular víctimas de violencia en el entorno familiar, la propia Dirección General de la Policía coincidía para este tipo de delitos con el criterio mantenido por esta Institución con carácter general para todo tipo de delitos violentos.

Repatriación de menores extranjeros

En materia de protección de menores extranjeros en situación de desamparo, debe denunciarse un año más el automatismo con que, en muchos casos, las Administraciones entienden que ha de procederse a la repatriación de menores a su país de origen.

En la Comunidad Autónoma de Madrid se ha observado que el permiso de residencia de los menores extranjeros tutelados se solicita transcurridos nueve meses desde el comienzo de la tutela, pese a que este plazo es el que fija el Reglamento para otorgar el permiso, lo que necesariamente parece exigir que la solicitud se realice con anterioridad al

transcurso de dicho plazo. La cuestión tiene trascendencia cuando en las fechas controladas el extranjero tutelado alcanza la mayoría de edad, lo que conlleva el cese de la tutela y la no presentación de la solicitud de autorización de residencia por parte del organismo tutelante, y el archivo del expediente en su caso iniciado para la concesión de dicho permiso.

En otra actuación se ha reprobado la práctica de la Entidad de Protección de Melilla que en ocasiones ha solicitado a la Delegación del Gobierno la autorización de residencia de determinados menores con poco más de un mes de antelación a la fecha de la mayoría de edad de éstos, aun cuando estaba en condiciones de efectuar esta petición con mucha mayor antelación. Una vez alcanzada la mayoría de edad, y archivada por tal motivo la solicitud, la Delegación del Gobierno ha mantenido un rígido criterio al negar que el hecho de haber sido tutelado por los organismos competentes de la Administración española en la situación descrita pueda ser considerado una circunstancia excepcional que permita la obtención de una autorización de residencia.

También se ha dado traslado a la Administración de la Ciudad Autónoma de Melilla de las conclusiones obtenidas en la visita al centro de menores Fuerte de la Purísima. Se ha indicado la necesidad de que se elaboren protocolos de actuación para racionalizar distintos aspectos de la vida del centro (educativo, higiénico-sanitario, etc.). Se ha señalado también la necesidad de clausurar parte de sus instalaciones, que a juicio de esta Institución no reúnen las condiciones de habitabilidad adecuadas, debiendo asimismo solventarse problemas geotécnicos que han inutilizado unos módulos de reciente construcción.

En otro orden de cosas, la Fiscalía General del Estado ha comunicado que dejaba sin efecto la Instrucción 3/2003, sobre retorno de menores extranjeros, aceptando en todos sus términos los postulados del Defensor del Pueblo. Se finaliza así con la práctica denunciada por esta Institución consistente en considerar a los extranjeros mayores de dieciséis años emancipados y, por tanto, equiparables a un mayor de edad a efectos de la aplicación de la Ley de Extranjería.

Asistencia letrada

También se ha dirigido una recomendación a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración sobre la conveniencia de que las notificaciones de las incoaciones de expedientes sancionadores a extranjeros que puedan llevar aparejada su expulsión de España se realice personalmente, y no mediante co-

reos certificados, como hizo la Subdelegación del Gobierno de Cuenca en un elevado número de casos en lo que previamente había denegado la solicitud de autorización de residencia por motivos de arraigo. Lamentablemente esta recomendación no ha sido aceptada, pese a que la notificación personal es una garantía sustancial para el conocimiento del expediente por parte de los interesados, así como para que la asistencia letrada pueda prestarse en términos eficaces, particularmente en aquellos expedientes que se siguen por el llamado procedimiento preferente.

Esta Institución ha recomendado que la autoridad gubernativa proceda a la inmediata puesta en libertad de los extranjeros internados en virtud de autorización judicial tan pronto como se tenga constancia de que la práctica de la expulsión no podrá llevarse a cabo, sin esperar la autorización judicial para la puesta en libertad. Todavía no se ha recibido respuesta de la Administración, si bien esta recomendación no ha sido recogida en el Reglamento de Extranjería.

Deficiencias en los consulados

En lo que se refiere a la asistencia consular, con carácter general, se han observado deficiencias en las informaciones de las páginas web de un importante número de consulados sobre los requisitos necesarios para la obtención de autorización de residencia, en los servicios de atención telefónica, así como demoras en la tramitación de expedientes en los consulados de los países con mayor índice de inmigrantes. Como problemas especialmente relevantes pueden citarse las demoras en el servicio de legalizaciones en el Consulado de España en Quito (Ecuador), el retraso de varios meses en las citas para la presentación de solicitudes de visados de estancia en el Consulado de España en Bogotá (Colombia), deficiente atención telefónica y demoras en la tramitación



En la mayoría de los consulados donde se expiden visados para inmigrantes que quieren viajar a nuestro país se producen demoras, como en el de la foto, correspondiente al Consulado de España en La Habana.

de visados en el Consulado de Kiev (Ucrania) y una situación similar en el Consulado de La Habana (Cuba).

En el Consulado de España en Bogotá, el exceso de celo para evitar la intervención de intermediarios con fines lucrativos en las solicitudes de visados a favor de menores instauró la práctica de exigir que la representación para este tipo de solicitudes se confiriera necesariamente a algún familiar directo. Se ha significado a la Administración que aún siendo positivo el establecimiento de mecanismos de protección y control, esta práctica no tiene amparo legal. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha asumido el criterio de esta Institución.

Se ha apreciado también que en muchos consulados persiste la práctica de omitir en las resoluciones denegatorias de visados de estancia la posibilidad de recurrir las mismas en reposición pese a tratarse de una obligación legal. Sobre esta cuestión la Administración dictó una instrucción en el año 2001, atendiendo una recomendación del Defensor del Pueblo, instrucción que ha sido recordada a los consulados que la han incumplido este año a instancias de esta Institución.

Especial mención debe hacerse a la visita realizada al Consulado de España en Nador (Marruecos), constatándose las deficiencias estructurales del edificio en el que se ubica dicho consulado, la infradotación de su plantilla y diversas disfunciones en el sistema de citas, algunas de las cuales ya se han solventado.

Como corolario de lo anterior, **el Defensor del Pueblo considera que debe reclamarse una reforma integral del servicio exterior**, que ponga el acento en la necesidad de que nuestro sistema consular experimente un salto de calidad que le permita mejorar sustancialmente la atención a los usuarios.

Tal reforma ha de tener en cuenta el crecimiento, prácticamente exponencial, de las necesidades en materia de visados que los consulados españoles han vivido en los últimos diez años.

En el capítulo del derecho a la **reagrupación familiar**, se ha puesto de manifiesto a la Administración la necesidad de fijar unos parámetros comunes para determinar los requisitos económicos necesarios para acceder a la reagrupación familiar.

También se ha dirigido una recomendación a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración a fin de que se proceda a las modificaciones legales o reglamentarias precisas para **equiparar la pareja de hecho al cónyuge a efectos de reagrupación familiar**.

Los contingentes

Ha sido práctica generalizada durante estos años la denegación de las solicitudes de permiso de trabajo y residencia en régimen general en atención a la situación nacional de empleo, pese a que en muchos casos los servicios de empleo no parecían haber gestionado debidamente la oferta o certificaban que no había trabajadores disponibles para atenderla.

En los casos llegados a esta Institución, el Defensor del Pueblo ha puesto de manifiesto su disconformidad con las resoluciones adoptadas, sin que el criterio de esta Institución haya sido aceptado.

Doble nacionalidad

Si se ha aceptado este criterio en relación con la vigencia del Convenio de Doble Na-

cionalidad suscrito con Chile, conforme al cual **los ciudadanos chilenos pueden trabajar en España en condiciones de igualdad con los españoles**, dejándose sin efecto dos resoluciones que habían denegado la autorización de trabajo a dos ciudadanos chilenos por aconsejarlo la situación nacional de empleo.

También resulta dudoso que haya perdido vigencia el artículo del Tratado de Paz y Amistad suscrito con Uruguay en 1870 conforme al cual **los ciudadanos uruguayos pueden acceder al mercado laboral español en igualdad de condiciones que los españoles**, criterio mantenido por la Administración, y cuya revisión ha instado esta Institución, sin que, en principio, se haya aceptado.

La última reforma de la Ley de Extranjería ha exigido la presentación personal de las solicitudes relativas a permisos de trabajo y residencia, y consecuentemente ha establecido expresamente como causa de inadmisión a trámite de estas solicitudes la estancia irregular en España.

Este requisito de presentación personal no está referido a otro tipo de solicitudes más que las señaladas. No obstante, la Administración viene exigiéndola para la presentación de otras solicitudes, tales como la asignación de número de identificación de extranjeros (NIE). Esta interpretación no tiene cobertura legal y así se ha trasladado a la Administración, que, no obstante, ha mantenido esta práctica.

La inadmisión a trámite de las solicitudes de permiso de trabajo y residencia presentadas a favor de personas en situación irregular llevó a la Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración al extremo de dictar una instrucción para que los servicios postales rechacen el envío por correo administrativo de estas solicitudes. Esta Institución ha puesto de manifiesto la ilegalidad de esta medida en sendas recomendaciones dirigidas a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos y a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración. El primero de dichos organismos ya ha comunicado su plena aceptación de la recomendación.

En lo referente al régimen comunitario, en el año 2004 el Tribunal Supremo dictó una sentencia por la que declaró nula la exigencia, recogida en el Reglamento 178/2003, de 14 de febrero, de acreditar la convivencia en España durante al menos un año para la **obtención de permiso de residencia de cónyuge de ciudadano comunitario**. Ante la demora apreciada en la publicación de la sentencia, esta Institución realizó actuaciones tendentes a conseguir su inmediata publicación, para garantizar a los afectados el ejercicio de sus derechos.



A pesar de los sucesivos procesos de normalización o regularización de inmigrantes ilegales, y la colaboración de las policías hispano-marroquíes para impedirlo, no cesa la llegada de pateras a las costas españolas. La foto de EFE recoge el momento en que una patera atraca en una playa de Almería.

Asistencia letrada a polizones

En materia de asilo se ha examinado el cumplimiento de la Instrucción de 9 de abril de 2002, de la Delegación del Gobierno para la Extranjería y la Inmigración, sobre tratamiento a polizones. Esta Instrucción en esencia dispone que la asistencia letrada al polizón sólo tiene lugar cuando éste manifieste su deseo de entrar en territorio español o solicitar asilo, no siendo, por tanto, necesaria esta asistencia letrada en la primera entrevista que mantienen las autoridades policiales con el polizón para conocer su situación general en el buque.

También se ha constatado una interpretación rígida de la Instrucción. A título de ejemplo, puede señalarse que en algunos casos se ha considerado que la Instrucción no era de aplicación cuando el buque permanecía fondeado fuera de la dársena del puerto, por lo que no era preceptivo el acceso de policías al buque para conocer el estado y deseos del polizón. En otros casos, ante una afirmación de ser perseguido no se ha cursado petición de asilo, dándose trámite a ésta solo cuando el polizón ha expresado su deseo de solicitar asilo en términos taxativos. Asimismo, con frecuencia se ha impedido el acceso al buque del letrado llamado por el capitán o la consignataria.

Tras el examen del cumplimiento de esta Instrucción, se ha dirigido una recomendación a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración para que se proceda a su modificación, permitiendo el acceso de letrado de oficio desde la primera entrevista, y en todo caso, para que no se impida la defensa letrada por otras vías.

Asilo

En lo que se refiere a la situación de los solicitantes de asilo mientras se resuelve su petición, se ha iniciado un programa de visitas a centros de acogida a refugiados. En el año 2004 se han visitado los centros de Alcobendas (Madrid) y Mislata (Valencia).

Asimismo, esta Institución estimó que **transcurrido el plazo de seis meses desde la admisión a trámite de la solicitud de asilo sin que ésta se hubiera resuelto, era necesario autorizar a trabajar al solicitante de asilo con carácter general y de modo automático. Este criterio ha sido finalmente recogido en el nuevo Reglamento de Extranjería.**

En cuanto al racismo y la xenofobia, el informe del año 2004 contiene una serie de reflexiones, en la línea de la recomendación número 8 de política general de la ECRI, sobre combate del racismo en la lucha contra el terrorismo.

Deficiente asistencia de los españoles en el exterior

La atención a los ciudadanos españoles que tienen residencia permanente o están temporalmente en el extranjero constituye uno de los objetivos prioritarios para esta Institución. Generalmente la dispersión geográfica de los interesados y el alejamiento de la realidad española que se produce en muchos casos, dificulta el conocimiento que este sector de la ciudadanía tiene del Defensor del Pueblo, de sus competencias y de sus mecanismos de protección. Por esta razón se pretende mejorar las vías de interlocución con estos ciudadanos.

Una de las carencias más significativas que se viene detectando en el Servicio Exterior es la atención al público, que resulta especialmente preocupante puesto que los organismos de representación de España en el extranjero son el principal contacto de los ciudadanos que residen fuera de nuestras fronteras y deben además constituir una fuente de protección efectiva. La Institución aprecia la necesidad de introducir importantes modificaciones en los procedimientos de actuación de estos servicios, mejorando la calidad de la atención dispensada.

En la misma línea, el Defensor del Pueblo ha recordado a la Administración la urgencia de acometer un Plan de formación para su personal en el exterior, en el que se ponga acento en la atención a los usuarios, así como la mejora del sistema de emergencias consulares para facilitar que la comunicación con los ciudadanos en momentos críticos pueda producirse por el mayor número de medios posibles.

Se ha valorado positivamente la constitución de una Comisión para la reforma integral del Servicio Exterior, aunque la Institución estima que debería haberse previsto en la misma alguna participación de órganos representativos de los usuarios que permita hacer audible la voz de los ciudadanos en esta materia.

En relación con los emigrantes, el grueso de las quejas recibidas se refiere al acceso a prestaciones para personas en situación de precariedad. En muchas de ellas el Defensor del Pueblo ha instado a la Administración a tomar en consideración los obstáculos prácticos, derivados de

la distancia con los centros administrativos, la edad de los peticionarios, su nivel cultural, o las deficiencias en comunicaciones de los países de acogida, que, muchas veces, suponen un muro insuperable para que determinadas personas puedan acceder a las prestaciones que están establecidas precisamente para las situaciones que padecen. En otros casos se ha insistido en la necesidad de incrementar el nivel de eficacia en cuanto a la atención y rápida resolución de las solicitudes presentadas.

Otra cuestión de relieve ha sido la prestación de pensiones asistenciales por ancianidad. El Defensor transmitió a la Dirección General de Emigración su convicción de que resultaba necesario completar la acción protectora sobre este colectivo de emigrantes, contemplando la situación de los españoles que no percibían pensión asistencial por ancianidad en el exterior (o no la percibieron durante más de dos años) puesto que a su retorno a España pueden quedar en una situación de máxima vulnerabilidad económica. La Administración coincidió con los argumentos de esta Institución y comunicó que se están iniciando trabajos para resolver esta situación.

Por último, es preciso dejar constancia del alto número de quejas recibidas de ciudadanos españoles adoptantes de niñas en China, a causa de los retrasos en las inscripciones registrales de estos menores en la Sección Consular de la Embajada de España ante la República Popular China. La Embajada comunicó que se había incrementado el personal para atender a esta necesidad que sigue un ritmo creciente, gracias a lo cual se estaba produciendo una reducción de los tiempos de espera hasta límites más razonables.



Reunión con emigrantes españoles en Argentina para informarles, en la Consejería Laboral y de Asuntos Sociales de la Embajada de España en Buenos Aires, de las ayudas sanitarias que reciben de España. (Foto La Región).

Falta estabilidad, flexibilidad y previsión de recursos al cambiante sistema educativo

En materia educativa, el informe del Defensor del Pueblo en 2004 pone el acento en la descripción de algunos problemas que evidencian una deficiente planificación y una incorrecta previsión de las necesidades que van presentándose en el sistema educativo, con falta de recursos suficientes para atender, en el momento en el que deben comenzar a utilizarse, necesidades como la cada día más habitual incorporación de la mujer al mercado laboral; la presencia creciente de familias de origen inmigrante, o la planificación y construcción de nuevos barrios en las grandes ciudades que generan nuevos alumnos en los distintos niveles de enseñanza.

Como la planificación y la previsión no son siempre las idóneas, se detecta con indeseable frecuencia carencia de plazas escolares en determinadas zonas, con mayor frecuencia en los niveles de educación infantil, o la escolarización de alumnos en centros que no cumplen los requisitos mínimos o padecen deficiencias constructivas notorias, o en aularios compuestos por aulas prefabricadas que se habilitan como solución de urgencia para atender unas necesidades de escolarización no planificadas previamente.

Además de estas deficiencias, sigue siendo irregular la distribución de alumnos precisados de medidas de compensación educativa, tanto entre los propios centros educativos de titularidad pública como entre éstos y los centros privados sometidos al régimen de conciertos.

Deficientes resultados del sistema educativo

En el ejercicio 2004 se dio a conocer el denominado informe PISA (OCDE) que revela los muy deficientes resultados del actual sistema educativo en comparación con los que se obtienen en otros países de nuestro entorno. Dado que está previsto acometer una reforma en profundidad del vigente sistema educativo, esta Institución quisiera hacer una llamada a los poderes públicos y a las fuerzas políticas para que tomen muy en consideración tanto los resultados y las conclusiones del informe antes citado, como las contenidas en los sucesivos informes anuales de esta Institución, de manera que se incorporen a la reforma medidas específicas que eviten la reiteración en el tiempo de problemas ya conocidos y descritos.

Por otro lado, esta Institución entiende que el sistema educativo debe gozar de los imprescindibles caracteres de **estabilidad y flexibilidad** para, en razón del primero de ellos, permitir la planificación y aplicación del sistema en un horizonte temporal amplio exento de incertidumbres, y, en razón del segundo, poder adaptarse a las variables exigencias y necesidades que en cada momento planteen el conocimiento y el empleo.

Frente a ello, **resulta indeseable un sistema educativo sometido a permanentes**

cambios y variaciones en razón del interés o el criterio político de quien gobierne en cada momento que no pueda desplegar sus efectos en el tiempo y que esté permanentemente puesto en cuestión. También hay que hacer un llamamiento a las fuerzas y representantes políticos para que realicen un esfuerzo adicional de negociación y consenso en el que prime el interés común de

dotarnos de un buen sistema educativo sobre cualquier otra consideración.

Educación universitaria

También en el ámbito de la educación universitaria se viven tiempos de cambio. En estas fechas se estudian modificaciones en el



La inestabilidad del sistema educativo y su falta de recursos dan lugar a los deficientes resultados en los distintos niveles de enseñanza, en relación con los países de nuestro entorno.

sistema de acceso a los estudios superiores, cuya configuración ha sufrido revisiones y formas sucesivas en las que, desde la concepción original de una prueba destinada a medir la aptitud y la capacidad de los estudiantes para cursar estudios superiores, se ha ido llegando progresivamente a otra cuya función primordial no es tanto la de determinar la aptitud o la capacidad de los estudiantes para acceder a la universidad, sino la de ordenar las solicitudes de éstos y asignarles plaza en los estudios de su preferencia o en otros diferentes si las vacantes en aquéllos se hubieran cubierto ya.

Sería de sumo interés que la reforma que ahora se plantea sirviese para alcanzar objetivos largamente demandados por esta Institución, y que quedan reflejados en éste y en otros informes anteriores, a fin de conseguir que puedan acceder a la Universidad y cursar los estudios por ellos elegidos aquellos alumnos con las adecuadas aptitudes y capacidades y que los criterios de asignación de las plazas disponibles respondan, en todo caso, a los principios de mérito y capacidad y de no discriminación.

Por otro lado, el proceso de creación del espacio europeo de educación superior impone una revisión en profundidad de las titulaciones actualmente impartidas por las universidades. También este proceso de reforma debería llevarse a cabo tras alcanzar el mayor consenso posible y tomando en consideración las observaciones que a lo largo de los sucesivos informes anuales ha venido haciendo esta Institución constitucional.

Los contenidos de las televisiones

En materia de contenidos y programación de medios públicos de difusión y comunicación, y particularmente en lo que se refiere a la televisión, a lo largo de 2004 han sido muy numerosas las quejas recibidas por el



El Defensor del Pueblo se entrevistó con la Vicepresidenta Primera del Gobierno, María Teresa Fernández de la Vega, para hablar de la necesidad de que el Gobierno promoviera un pacto con las televisiones para que se adecuara los contenidos de la programación en el horario infantil y juvenil, eliminando la llamada «telebasura». (Foto EFE).

Defensor del Pueblo, tanto procedentes de telespectadores o de asociaciones de éstos, como de otras entidades con finalidades conectadas con la educación o con la protección de la juventud y la infancia. En la presentación del informe anual correspondiente al año 2003, el Defensor del Pueblo ya efectuó una llamada de atención sobre determinados contenidos de la programación televisiva, poniendo de manifiesto su grave preocupación por el negativo efecto que todo ello tiene sobre la educación y sobre los menores y jóvenes.

A raíz de aquella llamada de atención, se adoptaron iniciativas gubernamentales, fruto de las cuales ha sido el pacto de autorregulación adoptado por las principales cadenas de televisión. Esta Institución quiere confiar en que el cumplimiento de tal pacto, del que se quiere hacer un seguimiento riguroso, reconduzca la situación a términos aceptables, y que en paralelo se plasme la reforma de la

normativa y de los sistemas de control de la televisión que también están en marcha en estos momentos y que lleva tanto tiempo siendo reclamada por esta Institución.



La programación infantil y juvenil de las televisiones, llena de la llamada «telebasura», dio lugar a un debate social, y a un posterior pacto entre el Gobierno y las cadenas nacionales y autonómicas, para adecuar dicha programación.

Demoras en la homologación de títulos extranjeros

La homologación de títulos universitarios de educación superior obtenidos en el extranjero sigue siendo uno de los principales motivos de queja ante el Defensor del Pueblo. En particular, en el ejercicio pasado, las quejas por este motivo aumentaron un 13% sobre el año anterior. Es indispensable, por tanto, la inmediata adopción y aplicación de medidas correctoras. El Ministerio de Educación y Ciencia, plenamente consciente del problema, viene informando al Defensor del Pueblo de la situación existente en cada momento y de

las medidas puntuales que se vienen adoptando para solucionar la creciente avalancha de solicitudes de homologación. Sin embargo, hasta ahora ello no ha evitado un sistemático y grave incumplimiento de los plazos previstos en la normativa vigente para resolver estos expedientes y el consiguiente perjuicio que para los solicitantes de homologación ello supone.

La aprobación todavía reciente del Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, cuya plena entrada en vigor se produce en el mes de marzo de 2005, contiene previsiones orien-

tadas a la solución de los problemas hasta ahora existentes. Sin embargo, en el período al que se refiere el informe tales efectos aún no eran perceptibles, entre otras cosas, porque tras la aprobación de dicho real decreto una de las primeras medidas adoptadas fue la de posponer la entrada en vigor de sus aspectos más innovadores por el plazo de seis meses.

En todo caso, esta Institución confía en que a lo largo de 2005 la situación vaya mejorando y tiene la intención de efectuar un atento seguimiento de todo ello.

Relaciones institucionales

En los últimos ejercicios se han multiplicado las actividades que en estos informes venimos denominando como «relaciones institucionales» del Defensor del Pueblo y sus adjuntos, tanto con las Cortes Generales como con los comisionados autonómicos y homólogos internacionales u organizaciones supranacionales, como la Federación Iberoamericana del Ombudsman, el Instituto Internacional del Ombudsman y el Instituto Europeo del Ombudsman. Se ha multiplicado, igualmente, la participación institucional en eventos internacionales, visitas y actos oficiales, convenios y acuerdos, así como las actividades de cooperación técnica, divulgación y difusión.

Como ya ocurriera en el Informe anterior, en el correspondiente al ejercicio 2004 se incorporan determinados documentos de referencia y consulta (conclusiones de la ponencia marco, sobre atención a las personas mayores, de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo; declaración de Quito, suscrita por los Ombudsman allí reunidos en el IX Congreso anual de la F.I.O., y resolución de la Red Iberoamericana de las Defensorías de las Mujeres) que se pueden consultar en el informe completo y en la página web de la institución: *www.defensordelpueblo.es*.

Actividades parlamentarias

Durante el ejercicio correspondiente al año 2004, se hizo entrega del Informe anual 2003 a los presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado, el día 14 de junio. Las comparecencias efectuadas para presentar el mismo tuvieron lugar: ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, el 22 de septiembre; ante el Pleno del Congreso, el 30 de septiembre, y ante el Pleno del Senado, el 19 de octubre.

Relaciones con los Comisionados autonómicos

La relación pormenorizada de las reuniones, encuentros y visitas que dieron lugar a documentos formales pueden verificarse en el informe completo, en el que se citan las fechas en que se celebraron. Destacamos aquí los encuentros personales con todos los Comisionados Autonómicos, aparte de las reuniones de coordinación, de las que damos cuenta en la página ____.

— Reunión con la **Defensora del Pueblo de Castilla-La Mancha, Henar Merino Senovilla**, y responsables de organizaciones no gubernamentales, en relación con las quejas de detenidos y desaparecidos colombianos; **firma de Protocolo de Relaciones entre la Comisión de Peticiones de Derechos Fundamentales de la Junta General del Principado de Asturias y encuentro institucional con el Defensor del Pueblo, y de éste con la Consejera de Vivienda y Bienestar Social, Laura González Álvarez**.

Asistencia a la **toma de posesión del Síndic de Greuges de Cataluña, Rafael Ribó i Massó**; entrevista con el **Defensor del Ciu-**

dadano de Marbella (Málaga), Manuel Rodríguez Hernández; asistencia al **acto conmemorativo del XX Aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña; presentación del libro *El Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra***.

Actividad internacional

Destacamos los actos y encuentros internacionales en los que el Defensor del Pueblo, o, en su nombre, alguno de los dos adjuntos, participaron durante el año 2004:

— Participación en el **Programa preparatorio de la Institución del Defensor del Pueblo, organizado por la Comisión Presidencial del Capítulo Chileno del Ombudsman** (Santiago y Punta Arenas, Chile, 9-18 de enero).

— **I Congreso Internacional sobre Víctimas del Terrorismo**, organizado por la Universidad San Pablo-CEU y la Fundación Víctimas del Terrorismo. Conferencia en la Cuarta Mesa Redonda «El compromiso de las instituciones con las víctimas» (Boadilla del Monte, Madrid, 26 y 27 de enero).



La Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, María Luisa Cava de Llano i Carrió, asistió, en nombre del Defensor del Pueblo, a la VIII Conferencia Internacional del Instituto Internacional del Ombudsman, celebrada en Quebec (Canadá). En la foto, la Adjunta Primera, acompañada de su Jefa de Gabinete, Carmen Comas Mata-Mira, a la izquierda.



El Defensor del Pueblo presentó un libro en la Facultad de Derecho de la Universidad de Navarra sobre «El Defensor del Pueblo en la Comunidad Foral», escrito por las doctoras Mercedes Asunción de la Iglesia y María Amparo Salvador Amendáriz. En la foto, a la derecha del Defensor, su homóloga navarra, María Jesús Aranda; el Presidente del Parlamento Foral, Rafael Gurrea, y a su izquierda, María Asunción de la Iglesia.



La Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, María Luisa Cava de Llano i Carrió visitó Chile, acompañada de su Jefa de Gabinete, Carmen Comas Mata. En la foto aparecen con el Ministro de la Presidencia de Chile, Sr. Huanchumilla, en el centro. A su derecha, el entonces embajador de España, Alfonso Ortiz Ramos, y Francisco Fernández, Presidente de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas, en Chile. A la derecha de la imagen, el Consejero Cultural de la Embajada de España en Chile, Sr. León de la Torre.



El Adjunto Segundo, Manuel Aguilar Belda, participó, en nombre del Defensor del Pueblo, en el Seminario Internacional «Causas, Efectos y Consecuencias del Fenómeno Migratorio en la Protección de los Derechos Humanos», organizado por la Comisión Estatal de Derechos Humanos de Zacatecas (Zacatecas, México, 11-17 de octubre).

— Participación en el **V Encuentro de Expertos del Proyecto «Refuerzo de la Cooperación entre Organismos Especializados»** relativo a la Directiva Europea de Igualdad Racial (Londres, 29 y 30 de enero).

— **Conferencia Europea sobre Contribución de los Refugiados a Europa** en el Instituto de Migraciones y Servicios Sociales (Madrid, 6 de febrero).

— Asistencia a la **reunión con miembros de diferentes asociaciones de jóvenes en Oriente Medio y el Sur de Europa** (Madrid, 1 de marzo).

— Participación en la **Reunión de Expertos del Proyecto «Refuerzo de la Cooperación entre Organismos Especializados»**, relativa a la Directiva Europea de Igualdad Racial (Dublín, Irlanda, 4 y 5 de marzo).

— **Reunión con una Delegación de la Organización para la Seguridad y la Cooperación en Europa (OSCE)** (Madrid, 12 de marzo).

— **Reunión del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos**, organizada por la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos (Palacio de las Naciones, Ginebra, Suiza, 15 y 16 de abril).

— **Conferencia sobre antisemitismo de la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa**. El Defensor formó parte de la delegación española, como Vicepresidente, a invitación del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación (Berlín, Alemania, 27 y 28 de abril).

— **Asistencia al Fórum Mundial sobre los Derechos Humanos**, organizado por el Ayuntamiento de Nantes, a iniciativa de la UNESCO (Nantes, Francia, 16 de mayo).

— **Curso «Nuevos peligros para nuestro mundo: terrorismo, bioterrorismo y nuevas patologías microbianas emergentes y renovadas»**, organizado por el Departamento di Scienze di Sanità Pubblica G. Senarelli de la Università degli Studi di Roma *La Sapienza*, con la lección magistral «Terrorismo, un crimen contra la humanidad» (Roma, 18 de mayo).

— **Primer Congreso Internacional sobre la Piratería y los Derechos Humanos**, patrocinado y auspiciado por la Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México, la Universidad Autónoma del Estado de Morelos y la ONG Artistas del Mundo, con la intervención «La piratería de obras artísticas y el derecho de propiedad intelectual» (Morelos, México, 31 de mayo).

— Ponencia en el Seminario Internacional organizado por la Federación Iberoamericana del Ombudsman y la Universidad de Alcalá, para analizar «**Los derechos de la mujer en América latina: retos y perspectivas**» (Cartagena de Indias, Colombia, 15-18 de junio). Presentó una ponencia, en nombre del Defensor del Pueblo, la Secretaria General de la Institución, M.^a Mar España Marti sobre los derechos de la mujer en América Latina: retos y perspectivas.

— Segundo Encuentro Nacional entre la Comisión Nacional de los Derechos Humanos, las Comisiones locales y las Organizaciones no Gubernamentales, «En diálogo permanente», organizado por la **Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México**, con la participación en la conferencia inaugural «La relación del Defensor del Pueblo con las Organizaciones no Gubernamentales en España» (Cancún, Quintana Roo, México, 8-10 de septiembre).

— Inauguración del **Seminario «España y el terrorismo del siglo XXI»**, organizado

por la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Comunicación y el Observatorio Internacional de Víctimas del Terrorismo, con la intervención «Terrorismo: crimen contra la humanidad» (Universidad de San Pablo-CEU, Madrid, 28 de octubre).

— Asistencia y participación en el **Seminario «Human Rights Education in National Human Rights Institutions (NHRI) in Europe»** con la conferencia «El Defensor del Pueblo de España y la educación en derechos humanos» (Berlín, Alemania, 2-4 de diciembre).

Visitas y actos

— **Visita del Fiscal General del Distrito Federal de Brasilia**, José Paes.

— **Visita del Adjunto Segundo del Defensor del Pueblo de Argentina**, Jorge Cermesoni.

— Asistencia, con el Ministro de Trabajo y Bienestar de Israel, Zebulón Orlev, **al homenaje por parte de la Organización de las Víctimas Israelíes del Terrorismo en Jerusalén**.

— **Reunión con el Defensor del Pueblo de Israel, Eliézer Golberg**.

— **Visita del Encargado de Negocios de la Embajada de la República de Irak**, Hassan Abdul Aziz.

— **Visita y entrevista con el Ministro Secretario Especial de Derechos Humanos de la Presidencia de la República de Brasil**, Nilmario Miranda.

— **Visita al Defensor del Pueblo de Rumanía**, Ioan Muraru, y a distintas instituciones rumanas.

— **Reunión con la Delegación de la Comisión sobre Migración del Parlamento de Renania del Norte/Westfalia** (Alemania).

Actividades de cooperación técnica, divulgación y difusión

Destacamos algunas de las de mayor relieve:

— Conferencia pronunciada en la **Sociedad el Sitio** (Bilbao), con el título «Consolidar la democracia para todos».

— Entrevista con el **Director General de Asuntos Consulares**, Rafael Fernández-Pita, y con su Subdirectora, Soledad Fuentes.

— Presencia en el **acto de entrega, por el Rotary Club de Oklahoma City, de un cheque para la Asociación de Víctimas del Terrorismo**.

— Reunión con representantes de la **Cátedra de Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá**.

— Visita del **Presidente del Movimiento contra la Intolerancia, Esteban Ibarra**.

— Reunión preparatoria para la ejecución del **proyecto de cooperación con el Ombudsman de Kazakhstan**.

— Conferencia impartida en la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, con el título «**Consideraciones sobre la importan-**

cia de la creación de la institución del Defensor del Pueblo en Chile».

— Asistencia a la **firma de la declaración de Principios del Foro por la Justicia, convocada por el Consejo General de la Abogacía Española**.

— **Reunión con los Secretarios Generales de UGT y CC OO de Madrid**.

— Intervención en el acto de apertura del **I Máster sobre Protección de Derechos Humanos, en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá** (Alcalá de Henares, Madrid).

— **Encuentro con los alumnos del Curso de acceso a la Carrera Fiscal** (XLIV Promoción).

— Asistencia a la **Cuarta Reunión de la Junta Directiva del Fondo Especial para el Ombudsman e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en América Latina y el Caribe, en Quito (Ecuador)**.

— **Reunión con los representantes sindicales de UGT, CC OO y CSIT-UP**, sobre asuntos diversos de común interés.

— Reunión con el **Director General de Evaluación del Ministerio de Administraciones Públicas, Juan Antonio Garde Roca**.

— Asistencia por invitación de la Embajada de Estados Unidos de América en España a la **reunión sobre el programa de información «Otan y el diálogo mediterráneo»**.

— **Entrevista con el Director de la Agencia de Protección de Datos, José Luis Piñar Mañas**.

— **Reunión de trabajo con el Ministro de Justicia, Juan Fernando López Aguilar**.

— **Reunión con el Grupo GRECO (lucha contra la corrupción)**, a invitación de la Secretaría General para Asuntos de Justicia en la Unión Europea y Organismos Internacionales.

— **Asistencia al Primer Congreso Nacional sobre Mobbing en las Administraciones Públicas**, organizado por el Sindicato Gestha y Asociaciones Profesionales de los Cuerpos Técnicos del Ministerio de Economía y Hacienda.

— **Reunión con representantes de la Asociación Jueces Sustitutos, Juan Félix Luque y Dolores Martín Muñoz**.

— Asistencia al acto celebrado por el Presidente del Consejo General del Notariado,

Reelección del Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros



Nikiforos Diamandouros, Defensor del Pueblo Europeo.

Visita del Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros, a Enrique Múgica. Diamandouros, anterior primer Defensor del Pueblo en Grecia, fue reelegido para un segundo mandato por el Parlamento Europeo, el 11 de enero por 564 votos de los 643 que se emitieron.

— El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, acudió al acto de toma de posesión del Defensor del Pueblo Europeo, que ya venía ejerciendo el cargo desde su primera elección el 1 de abril de 2003.

— **Durante su estancia en Quito, el Defensor del Pueblo pronunció una conferencia sobre «Los derechos humanos en la Constitución española»**, en la Universidad Internacional SEK de Quito (Ecuador).

— **Reunión con la Ombudsman de Uzbekistán, S. Rashidova**.

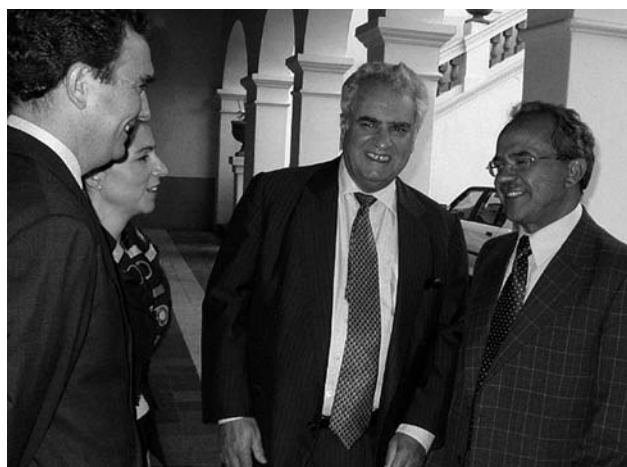
— **Reunión con los Defensores del Pueblo del Reino de Tailandia**, señor Poounsap Piya-Anant y el General Teeradej Meepien.

— **Visita del Embajador de la República Islámica de Irán, Morteza Alviri**.

— **Visita del Presidente de UNICEF-España, Francisco González-Bueno**.

— **Visita a presos españoles en Chile**.

— **Reunión de trabajo con miembros de «Human Rights Watch»**, Judith Sunderland y Ben Ward, sobre medidas antiterroristas en España en el contexto del Derecho Internacional de los derechos humanos.



En la foto de arriba, el Defensor departe con el Consejero de la Embajada de España en Ecuador, Felipe de la Morena; Beatriz Caro, Decana de la Facultad de Derecho, y a su derecha, el Rector de dicha universidad quiteña, José Luis Cagigal.



El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, recibió a los Defensores del Pueblo del Reino de Tailandia, Poounsap Piya-Anant y el General Teeradej Meepien.



La Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, María Luisa Cava de Llano pronunció una conferencia en Gijón (Asturias), en la Sociedad Bioética, con cuyo presidente, doctor Marcelo Palacios, aparece en la foto.

sobre «La respuesta tecnológica del Notariado».

— Entrevista con la Presidenta de la Asociación de Mujeres Clara Campoamor, Lucía García.

— Reunión con el Subsecretario de Hacienda, Francisco Uría, y la Directora General del Patrimonio del Estado, Marina Serano.

— Participación en la reunión sobre «Necesidad de establecimiento de un Consejo Nacional Audiovisual».

— Reunión con el Delegado del Gobierno para el Plan Nacional sobre Drogas, Gonzalo Robles.

— Conferencia impartida en la Jornada «Globalidad y políticas de inmigración», organizada por la Fundación Euroárabe junto con la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada, bajo el título «La visión del Defensor del Pueblo sobre la inmigración».

— Participación en el proyecto de colaboración y apoyo a la creación de la Defensoría del Pueblo en Chile.

— Intervención con la conferencia «Derechos de los pacientes y el Defensor del Pueblo», dentro del Congreso de la Sociedad Internacional de Bioética, de Gijón (Asturias).

— Reunión en la Gerencia de Igualdad de Oportunidades del Ayuntamiento de Madrid, sobre «Prostitución y tráfico de mujeres».

— Asistencia al Seminario «Los órganos antidiscriminatorios en la promoción de la igualdad y la no discriminación por origen racial o étnico, transposición de la directiva 2000/43/CEE del Consejo de la Unión Europea», organizado por el IMSERSO.

— Participación en la Mesa Redonda celebrada con motivo de la presentación de

la VIII Recomendación Política General de la ECRl para combatir el racismo en la lucha antiterrorista, organizada por el IMSERSO.

— Participación en el Curso de Verano sobre «Violencia de género y familiar», organizado por la Universidad Politécnica de Cartagena (Murcia), con la conferencia «Recursos institucionales del Estado y violencia de género y familiar».

— Reunión con la Misión de Inspección de la Oficina Central del Alto Comisionado para los Refugiados (ACNUR).

— Asistencia a las XXVI Jornadas de Estudio de la Abogacía General del Estado, sobre «La reforma constitucional», organizadas por el Ministerio de Justicia.

— Reunión con la Secretaria de Estado de Inmigración y Emigración, Consuelo Rumi.

— Participación en la Jornada de Reflexión sobre «Víctimas de trata de personas y su necesidad de protección», organizada por el Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados, con la conferencia «Aspectos prácticos de la protección de las víctimas en el marco nacional».

— Entrevista con el Director General de Recursos Humanos del Ministerio de Sanidad y Consumo, Jauma Aubía Marimón.

— Asistencia a la Conferencia de la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA), en colaboración con la Plataforma Europa AGE, en una Jornada organizada en el IMSERSO, sobre el tema «La discriminación por edad: la Directiva 2000/78», e intervención en el programa *Lo que es la vida*, de Radio Nacional de España.

— Asistencia a la presentación mundial, en la Agencia Española de Cooperación Internacional, del Informe del Centro de In-

vestigación de Unicef con el lema «Asegurar los derechos de los niños indígenas».

— Asistencia al acto de conmemoración del 65.º aniversario de la Organización Nacional de Ciegos y a la presentación por parte del Ministro de Trabajo y Asuntos Sociales del libro editado con este motivo.

— Reunión con la Fundación ALPE.

— Participación en las III Jornadas sobre la Protección de Datos y las Nuevas Tecnologías en la Administración Local, con la conferencia titulada «La protección de datos desde la Institución del Defensor del Pueblo».

— Participación en la Mesa inaugural del Congreso Español de Médicos, promovido por la Fundación Abbot, la Organización Médica Colegial y Fundamed.

— Intervención en la Mesa Redonda de la «I Jornada de actualización en Administración Sanitaria: reforma legal», con la conferencia titulada «Respeto a la autonomía del paciente».

— Participación en el Curso de Verano de la Universidad Autónoma de Madrid, a invitación de UNICEF, con la conferencia «La situación de las niñas en el mundo».

— Participación en la Mesa Redonda sobre «Derechos y realidades de la infancia en el mundo rico y en el mundo pobre», dentro de las Jornadas organizadas por UNICEF y el Consejo General del Poder Judicial.

— Asistencia al Encuentro con la Plataforma Organizaciones Infancia. Propuestas para una estrategia de promoción de los derechos de la infancia.

— Intervención en la clausura del VII Encuentro Estatal de Defensores Universitarios, organizado por la Universitat de les Illes Balears sobre «Defensor, defensores y Universidad».

— Reunión con la Secretaria de Estado de Cooperación Internacional en el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Leire Pajín Iranola.

— Participación en el Curso «Ombudsman y reforma del Estado», organizado por Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo (CICODE).

— Asistencia a la presentación del Informe sobre «El Estado mundial de la infancia», de UNICEF.

— Ponencia en la clausura de las Jornadas de Empresarios de Residencias de Personas Mayores: «La situación de la atención a las personas mayores en España», en el II Congreso de la Federación Democrática Nacional de Residencias y Servicios Sociales para la Tercera Edad.

— Ponencia en las Jornadas sobre El Enfermo Mental: Protección Jurídica y Atención Sociosanitaria», organizadas por el Instituto Navarro de Administración Pública y la Asociación Juristas de la Salud: para estudiar «La protección y atención socio-

I Premio de Derechos Humanos Rey de España

Por iniciativa del Defensor del Pueblo de España y la Cátedra Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá, se acordó crear el Premio Derechos Humanos Rey de España, cuya primera edición fue otorgada por un jurado que eligió, de entre 47 candidaturas, procedentes de 17 países, a la entidad brasileña Pastoral da Criança, creada por la pediatra de aquel país, Doctora Zilda Arns Neumann, a quien el 24 de febrero de 2005, Su Majestad el Rey entregó el premio, en un acto solemne celebrado en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá.

Pastoral da Criança, que trabaja con 240.000 voluntarios, ha disminuido a la mitad la mortalidad infantil y la malnutrición de los niños allá donde actúa. De sus programas de salud, nutrición, educación y ciudadanía, se han beneficiado 1.815.000 niños y mujeres gestantes pobres, y 1.300.000 familias de Brasil. La editorial brasileña realiza también programas similares en An-

El Rey de España, Don Juan Carlos I, entrega el primer premio de Derechos Humanos que lleva su nombre a la Doctora Zilda Arns Neumann, en un acto celebrado el 24 de enero de 2005, en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá. (Foto Dalda).



gola, Guinea-Bissau, Mozambique, Timor-Este, Filipinas, Argentina, Bolivia, Chile, Uruguay, Colombia, Ecuador, Paraguay, Perú, Venezuela, México y la República Dominicana.

El Jurado acordó hacer una mención, por su compromiso social y de defensa y promoción de los derechos humanos, a las candidaturas de la **Comisión Nacional de Viudas de Guatemala** y de la **Cruz Roja Mexicana**.



De izquierda a derecha, Monseñor Aloysio José Leal Penna, Presidente de «Pastoral da Criança»; Virgilio Zapatero, Rector de la Universidad de Alcalá; la Doctora Zilda Arns Neumann; SS.MM. los Reyes, don Juan Carlos y Doña Sofía; Enrique Múgica, Defensor del Pueblo; Juan Fernando López Aguilar, Ministro de Justicia, y Manuel Marín, Presidente del Congreso de los Diputados (Foto Dalda).



Reunión con el Jurado del I Premio de Derechos Humanos Rey de España, instituido por la Cátedra Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá y el Defensor del Pueblo. En la foto, el Jurado, reunido en la sede del Defensor del Pueblo, en el acto de la deliberación (Foto Dalda).

sanitarias a los enfermos mentales: carencias actuales», a las que asistió como ponente sobre «El enfermo mental: protección jurídica y atención sociosanitaria», la Secretaria General de la Institución M.^a Mar España Marti.

Actividades de divulgación y difusión

— Mensaje del Defensor del Pueblo para el **Proyecto «La escuela, promotora de una cultura de paz, Decenio 2001-2010»** (Sevilla).

— Reunión con los representantes iberoamericanos y de países de nuevo ingreso y

candidatos a la Unión Europea, con motivo de la celebración, en el Congreso de los Diputados, del **II Curso para Asesores Jurídicos Parlamentarios**.

— **Encuentro con participantes en las Jornadas de Educación para la Paz de YMCA España (Madrid)**.

— **Conferencia «España: los caminos hacia la libertad», pronunciada en la Universidad Hebrea de Jerusalén (Israel)**.

— **Conferencia impartida en la Universidad de Tel-Aviv, con el título «España: de la dictadura a la democracia» (Israel)**.

— Participación en el **Foro de Debate sobre «La sociedad vasca y el nuevo ciclo**

político», organizado por el Departamento de Ciencia Política y de la Administración de la Universidad del País Vasco, con la conferencia «Los derechos humanos y el nuevo siglo» (Bilbao).

— Intervención en la conmemoración del **XXV Aniversario de la Fundación Cultural Profesor Cantera Burgos**, con la conferencia «XXV años de democracia y libertades» (Miranda de Ebro, Burgos).

— Intervención en el ciclo de **conferencias «Iberoamérica: discursos clave»**, organizado por la Casa de América con el título «El modelo iberoamericano de defensa de los derechos humanos» (Madrid).

— Participación en el **Primer Congreso Nacional contra el Ruido**, organizado por la Plataforma Estatal contra el Ruido, en la Universidad de Zaragoza, con la intervención «La contaminación acústica. La perspectiva desde el Defensor del Pueblo» (Zaragoza).

— Conferencia del Defensor, a invitación del **Ateneo Jovellanos**, sobre «Derechos humanos y desarrollo ante el siglo XXI» (Gijón, Asturias).

— Palabras del Defensor en la inauguración de la **Séptima Edición de la Universidad de Verano de La Gomera**: «El deseo de libertad y la realidad de las libertades» (San Sebastián de la Gomera, Canarias).

— Conferencia-desayuno, dentro del ciclo «Instituciones del Estado», del **Fórum Europa**, organizado por Nueva Economía Fórum, con la colaboración de Europa Press: «El Defensor del Pueblo, Institución del Estado» (Hotel Ritz, Madrid).

— Inauguración del **Curso Cultural 2004, organizado por el Club Siglo Futuro de Guadalajara**, con la conferencia magistral «Violencia familiar. La perspectiva del Defensor del Pueblo» (Aula Magna del Campus Universitario de Guadalajara).

— Palabras en la inauguración del **Foro de Cádiz**: «Los Derechos Humanos y el Defensor del Pueblo» (Cádiz).

— Intervención en el acto de **clausura del Simposio Conmemorativo del Año Internacional de la Familia 2004**, organizado por el Foro Español de la Familia, con un mensaje sobre «Las funciones estratégicas de la familia» (Madrid).



Los escolares premiados, ante sus dibujos.

— Participación en la inauguración del **Foro Diálogos Córdoba** con la conferencia «La Constitución Española, entre la dignidad y la libertad» (Córdoba).

Concurso entre escolares de dibujos sobre derechos humanos

El pasado 10 de diciembre, en que se conmemora el Día Mundial de los Derechos Humanos, el Defensor del Pueblo, en un acto bajo la presidencia del Presidente del Congreso, Manuel Marín, hicieron entrega —en el Con-

greso de los Diputados— de los premios a los escolares ganadores del **«Concurso Defensor del Pueblo 2004»**, sobre dibujos que representen los derechos humanos. El concurso, en el que participaron unos 2.000 escolares de toda España, estaba organizado por el Congreso de los Diputados, el Defensor del Pueblo y la ONG «Globalización de los Derechos Humanos», con la participación de centros escolares de distintas comunidades autónomas.

Otras actividades de divulgación y difusión

— Conferencia en el ciclo de la **Cátedra Cervantes**, organizada por la Academia General Militar, con el título «¿Qué preocupa a los españoles?» (Zaragoza).

— Charla-coloquio con universitarios, organizada por el **Colegio Mayor Deusto**, de la Universidad de Deusto (Bilbao).

— Asistencia a la **presentación de la obra «Impresiones sobre la Constitución de 1978»**, a invitación de la Universidad Rey Juan Carlos (Madrid).

— Conferencia impartida en la **Comisión Parlamentaria de Constitución, Legislación y Justicia del Parlamento de Chile**, bajo el título «Estudio comparativo de la ley del Defensor del Pueblo de España y del Proyecto de Ley del Defensor del Ciudadano de Chile» (Santiago de Chile).

— Asistencia a la **entrega del premio otorgado a Iciar Bollaín**, Directora de la película *Te doy mis ojos*, por su labor en contra de la violencia doméstica, por parte de la Presidenta del Observatorio contra la Violencia Doméstica y de Género en el Consejo General del Poder Judicial.



El Presidente del Congreso, Manuel Marín, y el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, entregan uno de los premios del concurso de dibujos sobre Derechos Humanos a Álvaro Guerrero, alumno del IES Fuente San Luis (Valencia).

Entrevistas en medios de comunicación

Aparte de las declaraciones y entrevistas formuladas por el Defensor del Pueblo en la mayoría de los actos públicos donde es requerido por los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, ha realizado entrevistas en medios de información escrita para la Revista de la ONCE, *Perfiles*, sobre justicia, violencia doméstica, inmigración y discapacidad; la de la *Revista Clave*, sobre tortura; en la *Revista En Mente*, sobre la atención a los enfermos de Alzheimer; la de *Aula*, sobre la figura del Defensor y sus competencias; en *Tiempo de Hoy*, sobre el atentado del 11-M; en el *ABC*, sobre aspectos de la vida nacional que preocupan al Defensor del Pueblo: la unidad de España, la cohesión territorial, la inmigración, la Ley del Menor, la violencia doméstica y el desastre del Prestige; el prólogo al libro de Felio José Bauzá Martorell *Régimen jurídico de la videovigilancia*; el artículo para *La Razón*, «De problemas y soluciones» y la opinión sobre el punto de vista de la evolución de la publicación y utilidad de la *Revista Actualidad del Derecho Sanitario*, en su número cien:

— Participación en el programa de TV2 «Debate» sobre la Ley Orgánica 5/2000, de responsabilidad penal del menor.

— Entrevista para el programa «Punto de Vista», Antena Aragón Televisión, sobre quejas procedentes de la Diputación General de Aragón en materia de Justicia.

— Intervención radiofónica en la Cadena SER en relación con las quejas presentadas sobre la actuación de la Agencia Nacional de Calidad y Acreditación (ANECA).

Visitas, homenajes y actos oficiales

— Acto de investidura como Doctor Honoris Causa, por la Universidad Rey Juan Carlos, de Manuel Jiménez de Parga.

— Asistencia a la entrega de los Premios Cermi.es 2003.

— Acto de entrega de la Gran Cruz de San Raimundo de Peñafort a los Presidentes del Consejo General del Notariado, del Consejo General de la Abogacía Española, del Consejo General de los Ilustres Colegios de Procuradores de los Tribunales de España, y del Colegio de Registradores de la Propiedad, Bienes Muebles y Mercantiles de España, en el Centro de Estudios Jurídicos de la Administración de Justicia.

— Asistencia a la Solemne Sesión de Apertura de la VIII Legislatura de las Cortes Generales.

— Asistencia a la toma de posesión del Presidente del Consejo de Estado, Francisco Rubio Llorente y del Consejero, Joaquín Fuentes.



El Defensor del Pueblo saluda al Presidente de la Comisión, el diputado de ERC, Agustí Cerdá i Argent, y al diputado portavoz del Grupo Mixto, José Antonio Laborleta.

Visita de la mesa y los portavoces de la Comisión Mixta Congreso-Senado para el Defensor del Pueblo

— Asistencia a la toma de posesión del Fiscal General del Estado, Cándido Conde-Pumpido Tourón.

— Entrega al Defensor del Pueblo del Premio Especial A.E.B.E. (Asociación Epidermolisis Bullosa de España).

— Visita de los alumnos del Curso I Máster sobre Protección de los Derechos Humanos, organizado por la Universidad de Alcalá.

— Reunión con la Federación Española de Trasplantados de Corazón (FETCO).

— Participación en el acto de entrega del V Premio Diálogo Europeo, al enviado especial de la Unión Europea para el conflicto de Oriente Medio, Miguel Ángel Moratinos, organizado por Diálogo Europeo.

— Participación en el acto de bienvenida a «La iniciativa Ciudadana Basta YA», organizado por el Ayuntamiento de Madrid.

— Asistencia al Acto de Imposición de las Medallas de la Orden del Mérito Constitucional, a invitación de la Presidencia del Gobierno.

— Entrevista con el Coordinador General de Izquierda Unida, Gaspar Llamaza-

res Trigo, con motivo de la presentación de la solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley Orgánica 14/2003, sobre Extranjería.

— Asistencia al homenaje en memoria del Profesor Roberto Mesa Garrido, organizado por el Departamento de Derecho Internacional Público y Relaciones Internacionales de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense de Madrid.

— Acto realizado en «Recuerdo del Holocausto», invitado por las Organizaciones Judías de Madrid.

— Asistencia a la apertura del Año Judicial del Tribunal Supremo.

— Saludo al Contralor Interno de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, Luis Orsi Gándara.

— Asistencia a la recepción con ocasión del día de la Fiesta Nacional, ofrecida por Sus Majestades los Reyes, en el Palacio Real de Madrid.

— Visita del Defensor del Pueblo de la República Bolivariana de Venezuela y Presidente de la FIO, Germán Mundaraín.

Homenaje y entrega del Premio Paul Harris por el Club Rotary, por su labor política y humanitaria, a la Adjunta Primera de la Institución, María Luisa Cava de Llano y Carrió.

— Asistencia a las X Jornadas sobre Especialidades Farmacéuticas.

— Asistencia al acto institucional del Presidente del Parlamento de las Islas Baleares, Pere Rotger i Llabrés.

— Asistencia a la Mesa redonda sobre «Violencia de género» y posterior entrega de los premios de Derechos Humanos concedidos por el Consejo General de la Abogacía.

Cursos propios

— Jornadas-Taller sobre la Acción Humanitaria y la Exclusión Social en los Países



Reunión del Defensor del Pueblo y el Adjunto Segundo con representantes de la Federación Española de Trasplantados de Corazón que le informaron sobre los transplantes de órganos en España.

Desarrollados, organizadas por el Defensor del Pueblo, el Síndic de Greuges de la Comunidad Valenciana, y el Departamento de Salud Pública e Historia de la Ciencia de la Universidad Miguel Hernández de Elche (Alicante). (Casa Encendida de Madrid, 10-12 de junio).

— **Cursos de Verano de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo**. Encuentro sobre «Derechos fundamentales: sus garantías jurisdiccionales y extrajurisdiccionales» (Santander, 23-25 de junio).

— **Curso de Verano 2004 en la Universidad Complutense de Madrid** sobre «Los derechos fundamentales en la Constitución y el papel del Defensor del pueblo en su protección y garantía». (El Escorial, Madrid, 5-9 de julio).

— **Cursos de Julio en Aranjuez 2004, de la Universidad Rey Juan Carlos**. Curso sobre la «Violencia familiar» (Aranjuez, Madrid, 19-23 de julio), en el que, además del Defensor

del Pueblo y de los Adjuntos, participó la Secretaria General de la Institución con una ponencia sobre «Las mujeres ante la violencia familiar: medidas de prevención y protección».

Convenios y acuerdos

— **Convenio de colaboración entre la Institución del Defensor del Pueblo y la Universidad Internacional Menéndez Pelayo** para la organización de un Encuentro sobre «Derechos fundamentales y sus garantías jurisdiccionales y extrajudiciales». Firmado el 25 de marzo.

— **Reunión con el Rector de la Universidad de Alcalá**, Virgilio Zapatero, para seguimiento convenio (13 de abril).

— **Convenio de colaboración entre la Fundación de la Universidad Rey Juan Carlos y el Defensor del Pueblo** para la organi-



El Defensor del Pueblo con la Secretaria de Estado de Inmigración y Emigración M^a Consuelo Rumí, participó en un curso de verano en la Universidad Menéndez Pelayo de Santander.

La atención a las personas mayores en las XIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las XIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo se celebraron durante los días 29 y 30 de junio en Santiago de Compostela (La Coruña), organizadas por el Valedor do Pobo de Galicia. Tras su inauguración por el Presidente de la Xunta de Galicia, Manuel Fraga Iribarne, los participantes pasaron revista a las materias estudiadas previamente en diversos talleres, por grupos de trabajo, y reflexionaron en torno a las cuestiones suscitadas por la materia principal objeto de estas XIX Jornadas; la atención a las personas mayores.

En los talleres de trabajo, previos a estas Jornadas, se estudiaron cuestiones como **la calidad de la gestión** (en reunión celebrada en Pamplona) y **la educación infantil entre cero y tres años de edad** (en Barcelona).

Las mesas de trabajo se centraron en debates sobre distintas ponencias acerca de la atención a las personas mayores, como «Los mayores en la sociedad actual. Los equipamientos para personas mayores»; y los «Sistemas de ayuda y atención a las personas mayores en su entorno. Consideración de problemas específicos».

En las conclusiones, los comisionados parlamentarios asistentes acordaron pedir a los gobiernos respectivos que, siguiendo las recomendaciones de Naciones Unidas, introduzcan en sus programas de actuación referidos a las personas mayores los principios de independencia, participación, cuidados, autorrealización y dignidad.

Proponen unos servicios de atención a las personas mayores de acceso universal y financiados a cargo de los impuestos genera-

les; reclaman la regulación por ley de un sistema integral de protección económica y socio-sanitaria para las personas mayores en situación de dependencia, y que se apliquen los derechos básicos relativos a los centros residenciales para la tercera edad (privacidad y confidencialidad, dignidad, autonomía, calidad de vida, conocimiento y defensa de sus derechos y participación en la gestión).

Consideraron los Comisionados Autonómicos que es necesario potenciar y dotar suficientemente los servicios de ayuda a domicilio para las personas mayores, así como la adecuada formación profesional de los auxiliares. Estiman, igualmente, que los poderes públicos no pueden dejar de asumir el papel que les corresponde de responsables últimos y garantes de los sistemas públicos de protección social para la atención a las personas mayores, y, en ese sentido, recomiendan adoptar las medidas necesarias para tutelar de manera efectiva el derecho de los ancianos a una vivienda digna y adecuada a sus necesidades.

Por otra parte, llaman la atención sobre el grave problema de los malos tratos a las personas mayores.

Igualmente se constata la falta de plazas en las residencias públicas, en este sentido, los Comisionados Autonómicos reunidos en Santiago de Compostela, reclamaron un esfuerzo inversor del Estado y las comunidades autónomas, para incrementar lo mas rápidamente posible el número de plazas residenciales, sobre todo las de carácter público, y para asistidos, con el fin de cumplir el Plan Gerontológico Nacional y corregir las listas de espera.



Foto de familia de los Defensores y Comisionados Autonómicos asistentes a las XIX Jornadas de Coordinación celebradas en Santiago de Compostela del 28 al 30 de junio de 2004.

zación del Curso de Verano «Violencia familiar». Firmado el 15 de abril.

— Participación en la Tercera Reunión de seguimiento y fijación de condiciones de los donantes de la **Junta Directiva del Fondo Especial para Defensores del Pueblo/INDH** (Ginebra, Suiza, 17 y 18 de abril).

— **Convenio de colaboración entre la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid y el Defensor del Pue-**

blo para la organización del Curso «Derechos fundamentales en la Constitución y el papel del Defensor del Pueblo en su defensa y garantía». Firmado el 11 de marzo.

— **Convenio de colaboración entre la Universidad Miguel Hernández de Elche (Alicante) y el Defensor del Pueblo** para la organización de unas Jornadas-Taller sobre «La acción humanitaria y la exclusión social en los países desarrollados». Firmado el 3 de mayo.

— **Protocolo de cooperación entre la Federación Iberoamericana del Ombudsman y l'Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie.** Firmado el 11 de noviembre.

— **Convenio de colaboración entre la Federación Española de Daño Cerebral y la Institución del Defensor del Pueblo.** Firmado el 29 de noviembre.

El IX Congreso de la FIO se pronuncia por ordenar los flujos migratorios de Iberoamérica

Los Defensores del Pueblo, Procuradores, Proveedores de Justicia, Comisionados y Presidentes de Comisiones Públicas de Derechos Humanos, que asistieron al IX Congreso Anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), en la Ciudad de Quito, Ecuador, del 8 al 11 de noviembre de 2004, firmaron la llamada «Declaración de Quito», en la que se asumen 41 compromisos, exhortaciones o recomendaciones, que pueden consultarse íntegros en la web del Defensor del Pueblo: www.defensordelpueblo.es

Entre los defensores asistentes, estuvo el Defensor del Pueblo de España, Enrique Múgica, acompañado de su Adjunta Primera, María Luisa Cava de Llano, quien también asistió a la reunión que simultáneamente celebró la Red Iberoamericana de Defensorías de las Mujeres de la FIO, y su Adjunto Segundo, Manuel Aguilar Belda, así como la Secretaria General, Mar España.

Los Ombudsmans o Defensores del Pueblo adscritos a la FIO se comprometieron en la «De-

claración de Quito» a promover la creación de figuras homólogas en los países de la región donde aún no se han instituido y a trabajar para ordenar los flujos migratorios en Iberoamérica.

Dentro del marco del IX Congreso de la FIO se realizó el Seminario sobre Sistemas Internacionales de Promoción y Protección de los Derechos Humanos, llevándose a cabo, además, una reunión de la **Red de Defensorías de las Mujeres** (Quito-Ecuador, del 8 al 11 de noviembre), a la que asistie-

ron la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, María Luisa Cava de Llano y Carrió, y la Secretaria General de la Institución, M.^a Mar España Martí y que se celebró en simultaneidad con el IX Congreso y Asamblea Anual de la FIO, de la cual surgió una resolución sobre los trabajos efectuados en defensa y promoción de los derechos humanos de las mujeres, desde que se creara dicha RED, en la Asamblea General de la FIO, celebrada en Toledo en 1997.

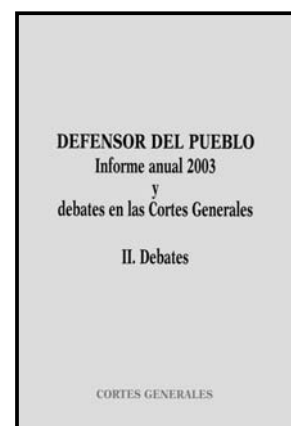
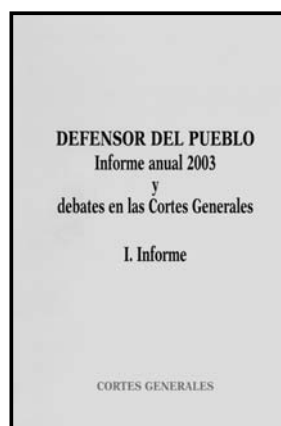
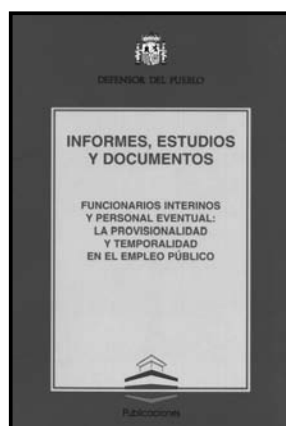


Foto de los Defensores del Pueblo, Procuradores y Comisarios de derechos humanos asistentes al IX Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, celebrado en Quito (Ecuador), del 8 al 11 de noviembre de 2004.

Publicaciones del Defensor del Pueblo en 2004

— El Informe anual 2003 del Defensor del Pueblo y los debates correspondientes en las Cortes Generales.

— El estudio monográfico *Funcionarios interinos y personal eventual: la provisionalidad y temporalidad en el empleo público*.



¿Cómo acceder al Defensor del Pueblo? Quejas por Internet

Entre en la Web:

<http://www.defensordelpueblo.es/index.asp?destino=quejasinternet.asp>

QUEJAS POR INTERNET				
Nombre	1er Apellido	2º Apellido		
País	Provincia	Población	Código postal	
España	elige una opción			
Domicilio (Indica tipo de vía, nombre de la calle, número, piso, escalera, etc.)				
Sexo *	Nacionalidad *	N.I.F. *	Teléfono	Email *
Motivo de queja (describe de forma detallada las circunstancias de tu queja):				

¿Quién puede presentar una queja?

Toda persona natural o jurídica que invoque un interés legítimo sin que constituya un impedimento la nacionalidad, residencia, sexo, minoría de edad, incapacidad legal, internamiento en un

centro penitenciario o de reclusión, o cualquier relación especial de sujeción o dependencia de una Administración o poder público.

La queja ha de presentarse en el plazo máximo de un año, contado a partir del momento en que se tenga conocimiento de los hechos objeto de la misma, y no suspende los plazos previstos por las leyes para recurrir, tanto en vía administrativa como jurisdiccional, ni la ejecución de la resolución o acto afectado.

MAPA DE SITUACIÓN



¿Cómo seguir tu queja?

El acuse de recibo y demás comunicaciones del Defensor se remitirán a la dirección de correo postal que nos facilite.

No obstante, si quieres información sobre el estado de tramitación de tu queja, puedes llamar al teléfono 91 432 79 00.

Servicios de interés

Dirección Postal: Paseo de Eduardo Dato, 31. 28010 MADRID

Web: www.defensordelpueblo.es

Sala de visitas: ubicada en el paseo de Eduardo Dato, 31, atiende consultas personalizadas de lunes a viernes, de 9 a 14 horas, y de lunes a jueves, de 16 a 18 horas (excepto en las tardes del mes de agosto).

Teléfonos y fax

- Centralita 91 432 79 00
- Información general 900 10 10 25
- Teléfono para atención de minusvalías auditivas 91 432 79 75
- Fax 91 308 11 58

Correos electrónicos

- Información general: registro@defensordelpueblo.es
- Gabinete de Prensa: prensa@defensordelpueblo.es



Acceso a la oficina de información del Defensor del Pueblo, en Paseo de Eduardo Dato, 31.