EL DEFENSOR DEL PUEBLO

RESUMEN DEL INFORME A LAS CORTES GENERALES **AÑO 2007**

Coordinación: Gabinete de Prensa
Realización: Trama Editorial
Producción: Closas Orcoyen
Depósito legal:

Defensor del Pueblo
Fortuny, 22. 28010 Madrid
www.defensordelpueblo.es

Sumario

Notable incremento de las investigaciones de oficio durante 2007
Página 5

ESTADÍSTICAS

Ascienden notablemente las investigaciones de oficio durante 2007
Página 8

Estado de tramitación de las quejas al concluir el año 2007
Página 18

2.857 quejas colectivas
Página 24

262 quejas de oficio
Página 27

Admitidas 72 recomendaciones y 69 sugerencias
Página 33

156 recomendaciones, 204 sugerencias
Página 34

Recursos de Inconstitucionalidad
Página 48

Administraciones que han incumplido o se han retrasado notoriamente en responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo
Página 49

Balance de Gestión
Página 53

SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Justicia
Siguen las demoras en procedimientos judiciales aunque hay sensibles mejoras en la Administración de Justicia en el Tribunal Supremo
Página 56

Prisiones
En diciembre de 2007 se alcanzó un nuevo récord de personas en centros penitenciarios con 67.357 internos
Página 60

Seguridad Ciudadana y Seguridad Vial
El Defensor del Pueblo realiza diversas recomendaciones para mejorar el funcionamiento de las oficinas del DNI
Página 62

Inmigración y Extranjería
El Defensor del Pueblo recomienda la elaboración de un protocolo para la reintegración familiar de los menores extranjeros no acompañados
Página 66

Administración Educativa
Prosiguen en 2007 las reformas legislativas en materia educativa
Página 72

Sanidad
El Defensor del Pueblo abre una investigación en relación con las personas que presentan enfermedades raras o poco frecuentes
Página 75

Asuntos Sociales
Problemas que plantea la aplicación de la Ley de la Dependencia: investigación de oficio
Página 78

Impuestos y Tributos
La Agencia Tributaria ha mejorado su eficacia y presta un servicio de más calidad al ciudadano
Página 81

Actividad Económica
La supervisión administrativa de los productos y servicios financieros, preocupación constante en la Institución
Página 82

Medio Ambiente
La protección de los espacios naturales y las actividades clasificadas han centrado la actividad del Defensor durante el año 2007
Página 84

Urbanismo y Vivienda
La Ley del Suelo controlará aspectos urbanísticos y medioambientales para un desarrollo sostenible
Página 88

Funcionarios Públicos
Aprobadas importantes normas, como el Estatuto Básico del Empleado Público, que incorporan recomendaciones del Defensor del Pueblo
Página 91

Otros Asuntos
Protección de la juventud y la infancia en los medios de comunicación y diusión
Página 95

Implantación de medidas de apoyo para la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva a la comunicación audiovisual y al subtitulado de programas
Página 96

Conclusiones
Página 97

Relaciones Institucionales
Página 101

Notable incremento de las investigaciones de oficio durante 2007

Las investigaciones de oficio, llevadas a cabo por propia iniciativa del Defensor, se han incrementado notablemente en 2007, lo que tiene una relación directa con los recursos con los que cuenta la Institución, y con el esfuerzo del Defensor del Pueblo por mejorar la capacidad de reacción institucional ante situaciones que pongan en peligro las libertades de los ciudadanos. Asimismo, se instruyeron, en total, 17.373 nuevos expedientes de queja y se dirigieron a la Institución, por medio de la oportuna petición, 38.738 ciudadanos.

En el año 2007 se ha impulsado notablemente la actividad de vigilancia y "alerta temprana" que supone el inicio de las investigaciones de oficio, cuyo número alcanza la cifra de 262 frente a las 142 del año 2006. Además, se ha producido una "normalización" en cuanto al número de quejas ciudadanas, que debe atribuirse fundamentalmente al menor número de colectivos ciudadanos que en 2007 se han organizado para dirigir sus peticiones al Defensor.

Según la procedencia geográfica de las quejas ciudadanas, un año más destaca el número de las presentadas desde la Comunidad de Madrid, donde tiene su sede la Institución. En esa clasificación por comunidades autónomas de procedencia siguen a Madrid las comunidades de Cataluña, Andalucía y Valencia. Tan sólo un 2,25% del total de quejas fueron enviadas desde el extranjero, destacando en este grupo el incremento de quejas remitidas desde los Estados Unidos, un total de 57, frente a las 18 del ejercicio anterior. De todas ellas, nacionales o extranjeras, la mayoría, un 90%, fueron dirigidas directamente al Defensor del Pueblo, y un 9% fueron vehiculadas desde las oficinas de los comisionados parlamentarios autonómicos, siendo el Defensor del Pueblo Andaluz y el Síndic de Greuges de Cataluña los que más expedientes remitieron para su gestión.

Por sectores de actividad afectados, los asuntos relacionados con la actividad económica en general (sistema tributario, telecomunicaciones, transportes) han vuelto a ser los más numerosos, seguidos por los de la sanidad, la seguridad social y los servicios sociales.

Estado de tramitación

El porcentaje total de quejas admitidas a trámite en la Institución ha sido en 2007 parecido al de otros años, situándose en el 41,24%. De los 6.584 expedientes de queja cuya tramitación se ha iniciado efectivamente en el año 2007, se han podido concluir antes del final del año, es decir, una vez recibidos y evaluados todos los informes requeridos a la Administración, un total de 2.733, estando pendientes de poderse concluir 3.841 expedientes de queja, 2.993 de los cuales son de carácter individual, 145 de oficio y 703 de tipo colectivo.

El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, hace entrega del Informe Anual del año 2007 al Presidente del Congreso, José Bono, el 3 de Junio.

Foto: Povedano

Eficacia de la supervisión

Como resultado de las investigaciones llevadas a cabo en los distintos expedientes de queja, en el año 2007 se ha incrementado el número de resoluciones, en todas sus modalidades, respecto al año anterior y se han remitido 156 recomendaciones, 204 sugerencias y 108 recordatorios de deberes legales. El último día del año ya habían sido atendidas, aceptando o rechazando su contenido, 95 recomendaciones y 112 sugerencias, lo que ofrece un índice de respuesta más alto que en otros ejercicios.

Administración de justicia

El Defensor del Pueblo continúa recibiendo muchas quejas por dilaciones indebidas en la tramitación de procesos judiciales. En relación con la jurisdicción civil, merecen ser destacadas las quejas formuladas, incluso, por el propio personal que presta sus servicios en las dependencias judiciales ante la carga de trabajo que no puede ser asumida con normalidad y que implica la pendencia de miles de asuntos sin resolver.

Entrega del Informe 2007 al Presidente del Senado, el 5 de Junio. De izquierda a derecha Mar España, Secretaria General del Defensor del Pueblo; Mª Luisa Cava de Llano, Adjunta Primera al Defensor del Pueblo; Enrique Múgica, Defensor del Pueblo de España; Javier Rojo, Presidente del Senado; Daniel Bardavío, Director de Comunicación de la Presidencia del Senado; y Manuel Aguilar Belda, Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo.

Foto: Povedano

Un tipo de procedimiento que ejemplifica la enorme afectación social que, en distintos órdenes, producen las disfunciones en el sistema judicial es el referido a la solución de litigios entre arrendadores e inquilinos de viviendas. Los temores fundados de los dueños de viviendas a un procedimiento ineficaz de desahucio, llegado el caso, desincentiva en buena medida la puesta a disposición de viviendas actualmente vacías que podrían incorporarse al mercado del alquiler. La Institución ha pedido información sobre las medidas que puede adoptar el Ministerio de Justicia para solventar este problema.

En el ámbito de la violencia doméstica, el Defensor del Pueblo viene realizando un seguimiento de las incidencias surgidas tras la reciente entrada en vigor de la Ley de Medidas de protección integral contra la violencia de género. En el último año destaca la investigación llevada a cabo para conocer el funcionamiento de algunas casas de acogida para mujeres maltratadas, a raíz de las denuncias de las propias mujeres residentes en estos centros.

Otro de los asuntos seguidos a lo largo del tiempo por la Institución es el de los problemas planteados para la ejecución de las sentencias dictadas por el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Como elemento novedoso, a finales del año 2007 el Defensor del Pueblo decidió participar más activamente en reuniones organizadas por la Oficina del Comisario Europeo de Derechos Humanos, del Consejo de Europa, que tienen por misión establecer un rol más activo de las Defensorías del Pueblo de los Estados miembros del Consejo de Europa en la ejecución de las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos a través del Comisario Europeo y del propio Consejo de Ministros. En este sentido, el Defensor del Pueblo de España está participando en el proyecto piloto para la ejecución de las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos que ha comenzado a fines de 2007.

Se sigue prestando especial atención a la situación que viven centenares de españoles internos en prisiones extranjeras, que son más de 1.800, según el departamento de Asuntos Exteriores español. La inseguridad personal en estos centros de reclusión, así como las inadecuadas condiciones sanitarias e higiénicas han centrado la mayoría de las quejas recibidas por el Defensor del Pueblo.

Administración penitenciaria

En el año 2007 la población reclusa ha continuado aumentando y se ha alcanzado la cifra de 67.357 internos, en el mes de diciembre. Es significativo que el mayor incremento porcentual se haya producido entre la población de mujeres reclusas que, desde enero de 2004, ha experimentado un aumento del 27%. Este último dato da una idea sobre la importancia y la urgencia de que los proyectos de habilitación o construcción de 'unidades de madres' se puedan llevar a término en el mayor número de centros posible y en un plazo de tiempo corto, para incidir cuanto antes en la mejora de las condiciones de estancia de estas personas y, especialmente, de sus hijos menores.

Para conocer más de cerca las condiciones de vida de los internos en prisión, durante el año pasado se visitaron los centros penitenciarios de Almería, Daroca, El Dueso, Ourense, Puerto I, Puerto II, Segovia, A Lama, Melilla, Sevilla II y Zuera.

Como en otros periodos, se han proseguido distintas investigaciones, bien a raíz de alguna queja, bien de oficio, para conocer más detalles en los casos de fallecimiento por suicidio y ante las denuncias o presunciones de malos tratos. También el tratamiento de las drogodependencias y las condiciones higiénico-sanitarias que se ofrecen en los centros han centrado buena parte de las actuaciones llevadas a cabo con la autoridad responsable de Instituciones Penitenciarias. Además, en 2007, se han seguido muy de cerca las posibilidades de extensión de los llamados "módulos de respeto", espacios para la convivencia normalizada y para la participación de los internos, que ya vienen funcionando de manera inicial y experimental en algún centro penitenciario, lo que incluye la promoción y formación de los funcionarios, que ya se ha iniciado con la convocatoria de nuevos cursos.

Seguridad ciudadana y seguridad vial

Una de las actuaciones más destacadas del año 2007 ha correspondido a la supervisión del funcionamiento de las oficinas encargadas de emitir y tramitar el documento nacional de identidad y los pasaportes. Durante los pasados meses se han puesto en marcha diversas investigaciones de oficio para conocer las razones de los importantes retrasos que se venían produciendo en las dependencias de documentación en varias ciudades y localidades. La confluencia de nuevos factores, como la inicial puesta en marcha del documento de identidad electrónico y la insuficiente asignación de recursos a estas oficinas, ha provocado una agudización del problema preexistente, que debería comenzar a solucionarse cuanto antes.

Por otro lado, de manera permanente se mantiene la atención hacia las denuncias conocidas por presuntos abusos cometidos por agentes de las fuerzas de seguridad. El Defensor del Pueblo continúa recomendando a todas las autoridades administrativas, sean del Estado, de las comunidades autónomas y, también, de las fuerzas de seguridad locales, que la respuesta ante cualquier mínimo indicio fundamentado de abusos o extralimitaciones en sus funciones se materialice rápidamente en una investigación disciplinaria sobre la actuación de los agentes, cualquiera sea el curso de la investigación judicial que pueda llevarse a cabo simultáneamente.

Otro de los asuntos objeto de queja más habitual es el de los procedimientos sancionadores por infracción de las normas de circulación y tráfico. Año tras año se constata en la tramitación de las quejas que los Ayuntamientos, especialmente en las grandes capitales, pueden y deben mejorar su capacidad de gestión de estas sanciones, ya que se aprecian múltiples deficiencias que siguen sin subsanarse.

Emigración e inmigración

El flujo de extranjeros hacia nuestro país continúa produciéndose de una manera constante, aunque cada vez cobra más importancia relativa la adecuación de los recursos y procedimientos empleados para atender, en condiciones apropiadas y respetuosas con la legalidad, a todos aquellos que ya residen en España, aun de manera precaria o bajo supervisión de las autoridades españolas.

El trato prestado a las personas que llegan de manera irregular al territorio español ocupa buena parte del trabajo realizado por la Institución. Se han realizado, en el año 2007, varias visitas a los principales centros de internamiento, por un lado, y de atención de emergencia, por otro, destacando entre estos últimos las instalaciones ubicadas en la comunidad canaria. El colectivo cuya situación sigue generando más preocupación es el de los menores no acompañados que, en muchos casos, alcanzan la mayoría de edad mientras viven internados en un centro de acogida temporal. Los problemas de indocumentación, y consecuentes dudas en cuanto a su estatus de legalidad, que sufren algunos jóvenes que llegaron como menores, en muchos casos, como consecuencia de la irregular tramitación de los expedientes por distintas oficinas y autoridades administrativas, deben y pueden ser enfrentados de manera coordinada, según ha puesto de manifiesto en varias ocasiones el Defensor del Pueblo.

Otros problemas, como el de la reagrupación de familiares o el del derecho a permanecer en España los ascendientes de niños españoles, han generado también un volumen importante de trabajo. Han sido varias las ocasiones en que la Institución ha llamado la atención de la Administración para evitar que fuera expulsado del territorio nacional el progenitor de uno de estos niños, o ha puesto de relieve la indebida denegación de viaje desde su país de origen a algunos ciudadanos, titulares de una autorización de residencia o pendientes, por causa no imputable a ellos, de la renovación de dicha autorización.

Entrega del Informe Anual del Año 2007 al Presidente del Congreso. De derecha a izquierda, José Bono, Presidente del Congreso, Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo, Mª Luisa Cava de Llano, Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, y Manuel Aguilar Belda, Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo.

Foto: Povedano

El Defensor del Pueblo propone la creación de un órgano que agilice y, sobre todo, coordine el trabajo de las distintas oficinas y departamentos que actúan en la Administración General del Estado, incluído el Servicio Exterior, y también en las Administraciones autonómicas. Además de los asuntos estrictamente relacionados con los movimientos migratorios, el Defensor del Pueblo considera muy necesario que las Administraciones fijen la atención, cada vez más y de cara a un futuro inmediato, en todo lo que afecta a la evolución de los comportamientos discriminatorios y de desigualdad de trato hacia personas de diferente origen racial, étnico o nacional. En el último año se ha seguido una actuación con la autoridad estatal de seguridad para conocer más sobre la eficacia de los mecanismos internos de registro de actuaciones indebidas protagonizadas por miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, y se han venido manteniendo comunicaciones con el Observatorio Español de Racismo y Xenofobia. Todos los indicios apuntan a que en la actualidad no se dispone de las herramientas apropiadas para poder conocer el verdadero alcance del problema y la incidencia real de este tipo de comportamientos indebidos.

Continúa en página 97

Ascienden notablemente las investigaciones de oficio durante 2007

En el año 2007 se ha producido un notable incremento de las investigaciones de oficio que representan un aumento, en términos porcentuales, del 84,5%. También ha habido una sensible disminución del número de personas que han acudido a la Institución, en el año 2007, respecto a 2006, cuando la cifra resultó excepcionalmente alta, como consecuencia de la movilización de muchos ciudadanos perjudicados por varios escándalos financieros con repercusión en todo el territorio nacional (ver cuadro 1).

CUADRO 1
Número de ciudadanos que colectiva o individualmente han planteado quejas durante 2007, comparativamente con 2006

	Año 2006	Año 2007
Total ciudadanos	89.518	38.738

A lo largo del año se registraron un total de 17.373 expedientes de queja, en los que se incluyen tanto las quejas individuales y colectivas, como las incoadas de oficio por la propia Institución.

De los datos comparativos respecto a 2006, destaca de forma muy significativa el notable incremento de las investigaciones de oficio que representan un aumento, en términos porcentuales, del 84,5%, lo que supone una media dentro del año de una investigación de oficio iniciada por día laborable. Esta circunstancia es la primera vez que se produce en los veinticinco años de actividad desarrollada por la institución del Defensor del Pueblo.

CUADRO 2
Expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2007, en comparación con 2006

	Año 2006	Año 2007
Colectivas	16.398	2.857
Individuales	14.903	14.254
Oficio	142	262
Total	**31.443**	**17.373**

El porcentaje de expedientes de queja según el género de los reclamantes que lo promovieron puede observarse en el cuadro 3.

CUADRO 3
Expedientes de queja registrados según el género de quien los promueve. Años 2000 a 2007

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007
Hombres	55%	65%	64%	60%	56%	64%	57%	59%
Mujeres	45%	35%	36%	40%	44%	36%	43%	41%

Distribución de las quejas por su procedencia geográfica

Los 17.111 expedientes de queja registrados en 2007, sin contar lógicamente los incoados de oficio, pueden ser presentados según su origen geográfico. La primera división que debe hacerse es distinguir los de origen nacional, que fueron 16.726 (el 97,75%), de los procedentes del extranjero, que fueron 385 (el 2,25%). En los cuadros y gráficos siguientes podremos tener una visión más detallada.

GRÁFICO 3
Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2007

CUADRO 4
Expedientes de queja por procedencia nacional, distribuidos por provincias y Comunidades Autónomas. Años 2006 y 2007

Provincias y Comunidades Autónomas	Número		% sobre la Comunidad Autónoma		% sobre el total	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Comunidad Autónoma del País Vasco						
Álava	76	68	22,09	7,26	0,45	0,22
Guipúzcoa	81	131	23,55	13,98	0,48	0,42
Vizcaya	187	738	54,36	78,76	1,12	2,38
Total	**344**	**937**	**100,00**	**100,00**	**2,06**	**3,03**
Comunidad Autónoma de Cataluña						
Barcelona	1.727	3.048	78,86	82,56	10,33	9,85
Girona	182	313	8,31	8,48	1,09	1,01
Lleida	80	94	3,65	2,55	0,48	0,30
Tarragona	201	237	9,18	6,41	1,20	0,77
Total	**2.190**	**3.692**	**100,00**	**100,00**	**13,09**	**11,93**

CUADRO 4. Continuación

Provincias y Comunidades Autónomas	Número		% sobre la Comunidad Autónoma		% sobre el total	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Comunidad Autónoma de Galicia						
A Coruña	421	527	42,48	50,48	2,52	1,70
Lugo	126	75	12,71	7,18	0,75	0,24
Ourense	104	96	10,49	9,20	0,62	0,31
Pontevedra	340	346	34,32	33,14	2,03	1,12
Total	**991**	**1.044**	**100,00**	**100,00**	**5,92**	**3,37**
Comunidad Autónoma de Andalucía						
Almería	170	273	9,68	7,11	1,02	0,88
Cádiz	250	395	14,24	10,28	1,49	1,28
Córdoba	185	509	10,54	13,25	1,11	1,64
Granada	193	396	10,99	10,31	1,15	1,28
Huelva	94	252	5,35	6,56	0,56	0,81
Jaén	95	424	5,41	11,04	0,57	1,37
Málaga	407	893	23,18	23,25	2,43	2,88
Sevilla	362	699	20,61	18,20	2,16	2,26
Total	**1.756**	**3.841**	**100,00**	**100,00**	**10,50**	**12,41**
Principado de Asturias						
Total	**354**	**483**	**100,00**	**100,00**	**2,12**	**1,56**
Cantabria						
Total	**203**	**229**	**100,00**	**100,00**	**1,21**	**0,74**
Comunidad Autónoma de la Rioja						
Total	**139**	**163**	**100,00**	**100,00**	**0,83**	**0,53**
Región de Murcia						
Total	**459**	**649**	**100,00**	**100,00**	**2,74**	**2,10**
Comunitat Valenciana						
Alicante	560	1.240	35,35	44,73	3,35	4,01
Castellón	160	175	10,10	6,31	0,96	0,57
Valencia	864	1.357	54,55	48,96	5,17	4,38
Total	**1.584**	**2.772**	**100,00**	**100,00**	**9,47**	**8,95**

CUADRO 4. Continuación

Provincias y Comunidades Autónomas	Número		% sobre la Comunidad Autónoma		% sobre el total	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Comunidad Autónoma de Aragón						
Huesca	61	120	13,26	19,93	0,36	0,39
Teruel	39	41	8,48	6,81	0,23	0,13
Zaragoza	360	441	78,26	73,26	2,15	1,42
Total	**460**	**602**	**100,00**	**100,00**	**2,75**	**1,94**
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha						
Albacete	111	196	17,26	7,64	0,66	0,63
Ciudad Real	204	521	31,73	20,30	1,22	1,68
Cuenca	47	398	7,31	15,50	0,28	1,29
Guadalajara	92	112	14,31	4,36	0,55	0,36
Toledo	189	1.340	29,39	52,20	1,13	4,33
Total	**643**	**2.567**	**100,00**	**100,00**	**3,84**	**8,29**
Comunidad Autónoma de Canarias						
Las Palmas de Gran Canaria	366	627	57,19	65,24	2,19	2,03
Santa Cruz de Tenerife	274	334	42,81	34,76	1,64	1,08
Total	**640**	**961**	**100,00**	**100,00**	**3,83**	**3,10**
Comunidad Foral de Navarra						
Total	**119**	**115**	**100,00**	**100,00**	**0,71**	**0,37**
Comunidad Autónoma de Extremadura						
Badajoz	144	730	48,98	73,89	0,86	2,36
Cáceres	150	258	51,02	26,11	0,90	0,83
Total	**294**	**988**	**100,00**	**100,00**	**1,76**	**3,19**
Comunidad Autónoma de las Illes Balears						
Total	**324**	**329**	**100,00**	**100,00**	**1,94**	**1,06**
Comunidad de Madrid						
Total	**4.863**	**9.692**	**100,00**	**100,00**	**29,07**	**31,31**
Comunidad de Castilla y León						
Ávila	57	122	5,83	7,63	0,34	0,39
Burgos	189	221	19,34	13,82	1,13	0,71

CUADRO 4. Continuación

Provincias y Comunidades Autónomas	Número		% sobre la Comunidad Autónoma		% sobre el total	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006
León	181	261	18,53	16,32	1,08	0,84
Palencia	83	102	8,50	6,38	0,50	0,33
Salamanca	168	206	17,20	12,88	1,00	0,67
Segovia	58	180	5,94	11,26	0,35	0,58
Soria	31	87	3,17	5,44	0,19	0,28
Valladolid	158	356	16,17	22,26	0,94	1,15
Zamora	52	64	5,32	4,01	0,31	0,21
Total	**977**	**1.599**	**100,00**	**100,00**	**5,84**	**5,17**
Ciudad Autónoma de Ceuta						
Total	**53**	**189**	**100,00**	**100,00**	**0,32**	**0,61**
Ciudad Autónoma de Melilla						
Total	**109**	**104**	**100,00**	**100,00**	**0,65**	**0,34**
Sin origen territorial específico(*)						
Total	**224**	**---**	**100,00**	**---**	**1,35**	**---**
Total	**16.726**	**30.956**				

* Quejas recibidas por correo electrónico, hasta tanto se determine su origen o procedencia.

Como viene siendo habitual, existe un número importante de quejas, tanto individuales como colectivas, provenientes de las comunidades autónomas con mayor población ocupando el primer lugar la de Madrid, seguida por orden de importancia numérica de las Comunidades de Cataluña, Andalucía y Valencia (ver cuadro 5).

Presentación de quejas al Defensor del Pueblo

Por Internet
www.defensordelpueblo.es

Por Fax
Remitiendo un escrito firmado al (+34) 91 308 11 58

Personalmente
En Zurbano, 42; esq. Eduardo Dato, de lunes a viernes de 9 a 14 horas (mañanas) y de lunes a jueves de 16 a 18 horas. Metro más próximo: Rubén Darío, Línea 5; y autobuses 40 y 147

Correo ordinario
Remitiendo un escrito firmado a la dirección: Zurbano, 42. 28010 Madrid

CUADRO 5
Quejas individuales y colectivas presentadas por Comunidades Autónomas. Años 2006 y 2007

Comunidades Autónomas	Quejas individuales				Quejas colectivas			
	Número		% sobre el total		Número		% sobre el total	
	2007	2006	2007	2006	2007	2006	2007	2006
Comunidad Autónoma del País Vasco	322	313	2,32	2,14	22	624	0,77	3,81
Comunidad Autónoma de Cataluña	1.793	2.455	12,92	16,82	397	1.237	13,95	7,56
Comunidad Autónoma de Galicia	822	637	5,92	4,36	169	407	5,94	2,49
Comunidad Autónoma de Andalucía	1.563	1.716	11,26	11,76	193	2.125	6,78	12,99
Principado de Asturias	332	382	2,39	2,62	22	101	0,77	0,62
Cantabria	199	189	1,43	1,29	4	40	0,14	0,24
Comunidad Autónoma de La Rioja	123	91	0,89	0,62	16	72	0,56	0,44
Región de Murcia	345	363	2,49	2,49	114	286	4,01	1,75
Comunitat Valenciana	1.467	1.485	10,57	10,17	117	1.287	4,11	7,87
Comunidad Autónoma de Aragón	415	366	2,99	2,51	45	236	1,58	1,44
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	491	396	3,54	2,71	152	2.171	5,34	13,27
Comunidad Autónoma de Canarias	596	626	4,29	4,29	44	335	1,55	2,05
Comunidad Foral de Navarra	112	90	0,81	0,62	7	25	0,25	0,15
Comunidad Autónoma de Extremadura	259	310	1,87	2,12	35	678	1,23	4,14
Comunidad Autónoma de las Illes Balears	302	288	2,18	1,97	22	41	0,77	0,25
Comunidad de Madrid	3.569	3.881	25,71	26,59	1.294	5.811	45,47	35,52
Comunidad de Castilla y León	791	907	5,70	6,21	186	692	6,54	4,23
Ciudad Autónoma de Ceuta	51	34	0,37	0,23	2	155	0,07	0,95
Ciudad Autónoma de Melilla	105	69	0,76	0,48	4	35	0,14	0,23
Sin origen territorial específico (*)	223		1,59		1		0,03	
Total	**13.880**	**14.598**	**100,00**	**100,00**	**2.846**	**16.358**	**100,00**	**100,00**

* Quejas recibidas por correo electrónico, hasta tanto se determine su origen o procedencia.

Quejas procedentes del extranjero

El número total de quejas procedentes del extranjero ha sido de 385. Esta cifra supone un pequeño incremento respecto del año anterior, 2006 y modifica ligeramente la tendencia a la baja que paulatinamente venía produciéndose en años anteriores (ver cuadro 6).

CUADRO 6
Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2004 a 2007

País de origen	2007	2006	2005	2004
Albania	---	---	---	1
Alemania	21	20	12	25
Argelia	---	8	7	5
Argentina	44	32	40	62
Australia	1	---	3	1
Austria	3	---	1	3
Bélgica	13	10	10	13
Bolivia	7	3	6	2
Bosnia-Herzegovina	---	2	---	---
Brasil	14	6	13	16
Bulgaria	---	---	1	2
Cabo Verde	---	---	---	1
Canadá	1	2	1	4
Chile	10	5	6	11
Colombia	16	6	24	14
Costa Rica	1	4	2	3
Cuba	11	8	18	14
Dinamarca	2	---	1	---
Ecuador	5	9	5	11
Egipto	---	---	---	1
El Salvador	1	1	---	1
Eslovaquia	---	3	---	---
Eslovenia	---	---	---	1
Estados Unidos	57	18	15	26
Etiopía	1	---	---	---
Filipinas	---	---	---	1
Finlandia	2	---	1	2
Francia	25	59	38	32
Grecia	1	1	---	1
Guatemala	1	---	---	1
Guinea Ecuatorial	---	---	4	---
Holanda	6	2	5	3
Honduras	3	---	1	3
Hungría	2	1	1	---
India	---	---	1	---
Indonesia	---	---	---	1
Irlanda	2	3	4	1
Israel	2	---	1	2
Italia	10	9	6	9
Japón	---	---	---	4

País de origen	2007	2006	2005	2004
Jordania	---	1	---	---
Kirguizistán	1	---	---	---
Letonia	1	---	---	---
Líbano	---	---	1	---
Lituania	---	---	2	---
Luxemburgo	2	---	1	---
Malta	---	1	---	2
Marruecos	27	24	26	27
Mauritania	---	---	1	---
México	11	9	14	12
Mongolia	1	---	---	---
Namibia	---	---	---	1
Nicaragua	2	1	4	---
Noruega	---	---	---	1
Nueva Zelanda	---	---	1	---
Omán	---	---	---	1
Pakistán	2	1	1	---
Panamá	4	2	---	---
Perú	12	17	11	8
Polonia	---	1	---	---
Portugal	11	14	11	9
Principado de Andorra	3	3	---	3
Puerto Rico	1	---	---	1
Reino Unido	21	28	15	32
República Dominicana	6	2	3	1
República Checa	---	2	---	6
Rusia	2	---	1	---
Senegal	---	---	1	---
Serbia y Montenegro	---	---	---	1
Santo Tomé y Príncipe	---	---	---	1
Sudáfrica	---	1	---	1
Suecia	2	1	6	3
Suiza	3	7	7	12
Taiwán, Provincia de China	1	---	---	---
Turquía	1	1	---	1
Ucrania	1	1	1	---
Uruguay	2	5	7	7
Venezuela	6	11	13	17
Total	**385**	**345**	**354**	**424**

Distribución según la vía de procedencia de los expedientes de queja

Otra clasificación de los expedientes de queja puede formularse según los cauces por los que llegaron al Defensor del Pueblo. Así queda recogido en los cuadros 7, 8 y 9.

CUADRO 7
Procedencia de los expedientes de queja según la vía de remisión. Año 2007

Vía	Número	% s/total
Directa (individuales y colectivas) A través de los comisionados	15.536	90,80
parlamentarios autonómicos	1.544	9,02
A través de diversas entidades y organismos de la Administración	31	0,18
Total	**17.111**	**100,00**

CUADRO 8
Procedencia de los expedientes de queja recibidos a través de comisionados parlamentarios autonómicos. Años 2006 y 2007

Procedencia	2007	2006
Ararteko	66	87
Síndic de Greuges	269	365
Valedor do Pobo	87	65
Defensor del Pueblo Andaluz	265	370
Procuradora General del Principado de Asturias	40	6
Síndico de Agravios de la Comunitat Valenciana	161	175
Justicia de Aragón	160	140
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	40	28
Defensor del Pueblo de La Rioja	53	---
Diputado del Común	159	156
Defensor del Pueblo de Navarra	59	33
Procurador del Común de Castilla y León	185	253
Total	**1.544**	**1.678**

CUADRO 9
Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos. Años 2006 y 2007

Procedencia	2007	2006
Organismos nacionales	---	1
Tribunal Constitucional	2	2
Cortes Generales	3	4
Poder Judicial	1	---
Presidencia del Gobierno	---	3
Delegaciones del Gobierno	1	---
Organismos internacionales	---	2
Organismos autonómicos	---	1
Ayuntamientos	1	---
Defensores municipales	11	7
Oficinas Municipales de Información al Consumidor	3	5
Defensores extranjeros	9	19
Total	**31**	**44**

Distribución de los expedientes de queja por sectores

En el cuadro 10 se recoge información relativa al contenido material de los expedientes de queja registrados en la Institución durante el año 2007, distribuidos entre las ocho Áreas de gestión que utiliza la Institución y dentro de ellos por aquellas materias que han suscitado un mayor número de quejas.

Tomando en consideración los expedientes de quejas individuales recibidos, el número más significativo de ellos se dirige a la administración económica, seguidos de los concernientes a sanidad y asuntos de carácter social y a justicia y violencia doméstica.

Por lo que se refiere a las quejas colectivas, el mayor número lo encontramos en el campo de la ordenación territorial, que incluye ámbitos tales como el medio ambiente, el urbanismo y la vivienda, entre otros.

Las investigaciones de oficio más numerosas son las relativas a cuestiones de sanidad y política social, función y empleo públicos, medio ambiente, administración económica y educación y cultura, por este orden.

CUADRO 10
Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes de queja registrados durante el año 2007

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
Función y Empleo Públicos	**1.244**	**1.285**	**43**	**2.572**
Funcionarios Admón. Gral. del Estado, Seguridad Social, CC.AA. y CC. locales	981	932	38	1.951
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	262	353	5	620
Fedatarios públicos	1	---	---	1
Defensa e Interior	**1.727**	**---**	**19**	**1.746**
Seguridad ciudadana y vial	988	---	1	989
Administración penitenciaria	394	---	7	401
Interior	327	---	11	338
Defensa	18	---	---	18
Justicia y Violencia Doméstica	**1.800**	**---**	**15**	**1.815**
Administración de justicia	1.261	---	14	1.275
Registros	524	---	---	524
Víctimas de delitos	15	---	1	16
Administración Económica	**2.960**	**3**	**39**	**3.002**
Ordenación económica, haciendas y tributos	1.339	3	24	1.366
Telecomunicaciones y servicios	778	---	3	781
Infraestructuras y transporte	570	---	11	581
Industria y comercio	236	---	1	237
Agricultura, ganadería y pesca	37	---	---	37
Ordenación Territorial	**1.514**	**1.378**	**40**	**2.932**
Urbanismo y vivienda	1.010	1.253	4	2.267
Medio ambiente	456	---	36	492
Ordenación y planificación territorial	48	125	---	173
Sanidad y Política Social	**2.034**	**191**	**53**	**2.278**
Trabajo y seguridad social	830	---	1	831
Sanidad	583	---	22	605
Política social	359	---	28	387
Consumo	262	191	2	455

CUADRO 10. Continuación

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
Inmigración y Asuntos Exteriores	**1.282**	**---**	**18**	**1.300**
Extranjería e inmigración	1.167	---	15	1.182
Asuntos exteriores	94	---	3	97
Racismo y xenofobia	21	---	---	21
Educación y Cultura	**1.693**	**---**	**35**	**1.728**
Educación	728	---	18	746
Actividades y servicios	332	---	---	332
Bilingüismo	218	---	---	218
Protección de datos	156	---	2	158
Cultura y deporte	133	---	---	133
Medios de comunicación	126	---	15	141
Total	**14.254**	**2.857**	**262**	**17.373**

Estado de tramitación de las quejas al concluir el año 2007

Los datos del cuadro 11 analizan el estado de tramitación de las quejas registrados a 31 de diciembre de 2007.

CUADRO 11
Situación de los expedientes de queja registrados en 2007, a 31 de diciembre

	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Admitidas a trámite	**259**	**100,00**	**5.246**	**40,82**	**1.079**	**37,77**	**6.584**	**41,24**
En trámite	145	55,98	2.993	23,29	703	24,61	3.841	24,06
Concluidas	110	42,47	2.247	17,49	376	13,16	2.733	17,12
En suspenso	4	1,54	6	0,05	---	---	10	0,06
No admitidas a trámite	**---**	**---**	**7.605**	**59,18**	**1.778**	**62,23**	**9.383**	**58,76**
Total	**259**	**100,00**	**12.851**	**100,00**	**2.857**	**100,00**	**15.967**	**100,00**

Merece una explicación el destino de las quejas no admitidas a trámite. Todas ellas son cuidadosamente estudiadas tan pronto como son registradas. Sólo en el caso de estar incursas en alguno de los motivos de inadmisión establecidos por la Ley Orgánica 3/1981 reguladora de esta Institución, se clasifican como de **no admisión,** si bien se da puntual información al ciudadano de los motivos de tal decisión, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la citada Ley Orgánica.

Podría considerarse que el número de quejas no admitidas a trámite sigue siendo año tras año bastante numeroso, y ello puede deberse 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 los problemas o se le pida asistencia para enfocar el mejor modo de resolverlos.

CUADRO 12
Situación de los expedientes de queja pendientes a 31 de diciembre de 2007

	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Pendiente de recibir información solicitada al interesado			511	36,42	---	---	511	36,34
Pendiente de tramitación o estudio	3	100,00	892	63,58	---	---	895	63,66
Total	**3**	**100,00**	**1.403**	**100,00**	**---**	**---**	**1.406**	**100,00**

Los motivos de no admisión de quejas individuales en el año 2007 han sido los que se reflejan en el cuadro 13.

CUADRO 13
Motivos de no admisión de quejas individuales. Año 2007

Motivos de no admisión	Número
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	8
Carencia de fundamentos	240
Inexistencia de pretensión	36
Intervención judicial	779
Mala fe	3
Falta de actuación administrativa previa	884
Sin actividad de los poderes públicos	731
Sin contestación a defecto subsanable	8
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	315
Sólo se envía información	220
Sólo se solicita información	270
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.601
Inexistencia de interés legítimo	27
Otros motivos de no admisión	1.047
Plazo superior a un año	19
Queja anónima	1
Resuelto sin intervención del Defensor	144
Sentencia firme	109
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	74
Conflicto particular ajeno a la Administración	78
Sin fundamentos para interponer el recurso	11
Total	**7.605**

Vista de la parte posterior de la fachada de la sede de Eduardo Dato, 31 del Defensor del Pueblo.

Expedientes de queja individuales

Respecto a los expedientes de quejas individuales y de oficio tramitados ante las administraciones públicas, los más numerosos han sido los concernientes a la Administración General del Estado, seguidos de los dirigidos a la Administración local (ver cuadro 14).

CUADRO 14
Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio, tramitados ante la Administración, en 2007

Administración	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.258	1.033	6	**2.297**
Administración autonómica	354	326	1	**681**
Administración local	436	333	2	**771**
Fiscal General del Estado	119	63	---	**182**
Otras entidades públicas	54	62	---	**116**
Varias administraciones	157	58	1	**216**
Investigación innecesaria	760	482	---	**1.242**
Total	**3.138**	**2.357**	**10**	**5.505**

La denominada **"investigación innecesaria"** se refiere a las quejas que, habiendo sido admitidas a trámite, ya fueron investigadas con ocasión de otras quejas que presentaban problemas análogos.

En los dos cuadros 15 y 16 se recoge el detalle de los expedientes de queja del año 2007 tramitados respectivamente ante la Administración General del Estado y con órganos dependientes de las comunidades autónomas. De nuevo, el mayor número de expedientes tramitados corresponde al Ministerio del Interior, que entre sus competencias incluye las de carácter penitenciario, y en menor número a las relacionadas con Presidencia y con los Ministerios de la Presidencia y de Cultura.

CUADRO 15
Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado. Año 2007. Quejas individuales y de oficio

Ministerios	En trámite	Concluidas	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	2	2	---	**4**
Ministerio de la Presidencia	3	1	---	**4**
Ministerio de Administraciones Públicas	11	9	1	**21**
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	5	1	---	**6**
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	135	90	---	**225**
Ministerio de Cultura	1	4	---	**5**
Ministerio de Defensa	21	7	---	**28**
Ministerio de Economía y Hacienda	130	104	1	**235**
Ministerio de Educación y Ciencia	52	69	---	**121**
Ministerio de Fomento	138	146	1	**285**
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	48	23	1	**72**
Ministerio del Interior	226	200	1	**427**
Ministerio de Justicia	216	127	---	**343**
Ministerio de Medio Ambiente	22	7	---	**29**
Ministerio de Sanidad y Consumo	10	14	1	**25**
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	61	73	---	**134**
Ministerio de Vivienda	6	2	---	**8**
Administración periférica	119	132	---	**251**
Otros organismos	52	22	---	**74**
Total	**1.258**	**1.033**	**6**	**2.297**

CUADRO 16
Detalle de la tramitación ante las administraciones autonómicas. Año 2007. Quejas individuales y de oficio

Comunidades Autónomas	En trámite	Concluidas	En suspenso	Total
Comunidad Autónoma de Cataluña	6	17	---	**23**
Comunidad Autónoma del País Vasco	6	5	---	**11**
Comunidad Autónoma de Galicia	21	14	---	**35**
Cantabria	13	13	---	**26**
Principado de Asturias	13	12	---	**25**
Comunidad Autónoma de Andalucía	33	19	---	**52**
Región de Murcia	26	13	---	**39**
Comunidad Autónoma de Aragón	8	6	---	**14**
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha	17	15	---	**32**
Comunitat Valenciana	37	29	1	**67**
Comunidad Autónoma de La Rioja	4	5	---	**9**
Comunidad Autónoma de Extremadura	7	17	---	**24**
Comunidad Autónoma de Canarias	22	11	---	**33**
Comunidad de Castilla y León	27	20	---	**47**
Comunidad de Madrid	91	110	---	**201**
Comunidad Foral de Navarra	2	5	---	**7**
Comunidad Autónoma de las Illes Balears	12	10	---	**22**
Ciudad Autónoma de Ceuta	3	1	---	**4**
Ciudad Autónoma de Melilla	6	3	---	**9**
Otros organismos autonómicos	---	1	---	**1**
Total	**354**	**326**	**1**	**681**

Se denomina **"actuación correcta"** la que, tras haber sido investigada por la Institución, muestra que la actividad desarrollada por la Administración concernida se adecua a las normas vigentes. El término **"se subsana"** indica que la Administración modifica un comportamiento incorrecto tras la intervención del Defensor del Pueblo. Cuando la Administración mantiene el comportamiento considerado incorrecto o no adecuado a la normativa, según ha sido puesto en evidencia por la Institución, se habla de **"no se subsana"** (ver cuadros 17, 18 y 19).

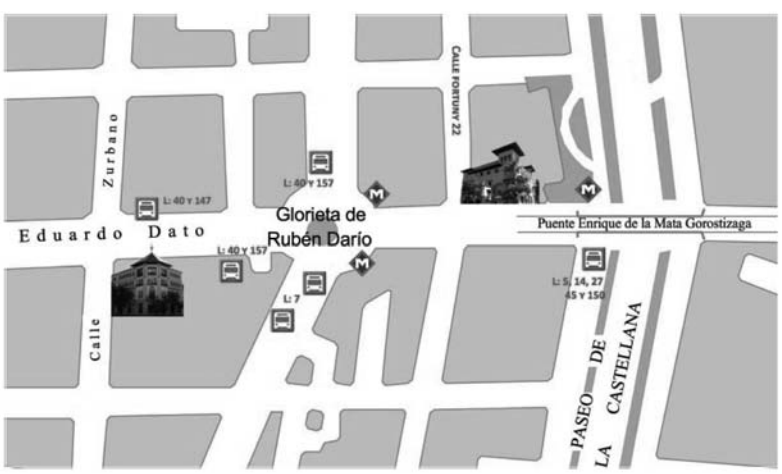
CUADRO 17
Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio, según administraciones. Año 2007

Administraciones	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
Administración Gral. del Estado	517	316	53	147	**1.033**
Administración autonómica	126	72	18	110	**326**
Administración local	161	110	11	51	**333**
Fiscal General del Estado	44	9		10	**63**
Otras entidades públicas	80	16	6	18	**120**
Investigación innecesaria	92	97	33	260	**482**
Total	**1.020**	**620**	**121**	**596**	**2.357**

CUADRO 18
Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con la Administración General del Estado. Año 2007

Ministerios	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
Presidencia del Gobierno	1	---	---	1	**2**
Ministerio de la Presidencia	---	---	---	1	**1**
Ministerio de Administraciones Públicas	6	1	1	1	**9**
Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación	1	---	---	---	**1**
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	45	19	6	20	**90**
Ministerio de Cultura	4	---	---	---	**4**
Ministerio de Defensa	4	---	2	1	**7**
Ministerio de Economía y Hacienda	59	37	3	5	**104**
Ministerio de Educación y Ciencia	25	29	4	11	**69**
Ministerio de Fomento	73	43	19	11	**146**
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	20	1	---	2	**23**
Ministerio del Interior	121	57	4	18	**200**
Ministerio de Justicia	53	54	1	19	**127**
Ministerio de Medio Ambiente	7	---	---	---	**7**
Ministerio de Sanidad y Consumo	---	9	---	5	**14**
Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales	36	16	7	14	**73**
Ministerio de Vivienda	---	---	1	1	**2**
Administración periférica	50	45	4	33	**132**
Varios departamentos ministeriales	12	5	1	4	**22**
Total	**517**	**316**	**53**	**147**	**1.033**

Centro de Documentación sobre el Defensor del Pueblo y los Derechos Humanos



Se puede acceder a los libros en **www.defensordelpueblo.es** o en la sede, calle Fortuny, 22. 28010 Madrid

CUADRO 19
Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con las administraciones autonómicas. Año 2007

Comunidades Autónomas	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
C. A. de Cataluña	1	3	---	13	**17**
C. A. del País Vasco	1	1	---	3	**5**
C. A. de Galicia	5	4	---	5	**14**
Cantabria	4	6	---	3	**13**
Principado de Asturias	6	2	2	2	**12**
C. A. de Andalucía	9	5	1	4	**19**
Región de Murcia	6	2	---	5	**13**
C. A. de Aragón	4	---	1	1	**6**
C. A. de Castilla-La Mancha	4	3	2	6	**15**
C. Valenciana	12	5	2	10	**29**
C. A. de La Rioja	1	---	---	4	**5**
C. A. de Extremadura	8	4	1	4	**17**
C. A. de Canarias	6	2	1	2	**11**
Comunidad de Castilla y León	6	5	2	7	**20**
Comunidad de Madrid	42	28	6	34	**110**
Comunidad Foral de Navarra	3	---	---	2	**5**
C. A. de las Illes Balears	4	1	---	5	**10**
Ciudad A. de Ceuta	1	---	---	---	**1**
Ciudad A. de Melilla	2	1	---	---	**3**
Otros organismos autonómicos	1	---	---	---	**1**
Total	**126**	**72**	**18**	**110**	**326**

2.857 quejas colectivas

Vista exterior de la sede de Zurbano 42 del Defensor del Pueblo.

El conjunto de quejas colectivas tramitadas en 2007 ha generado un total de 2.857 expedientes. Las quejas planteadas por un número significativo de ciudadanos y su contenido resumido sucintamente se describen a continuación:

- 296 trabajadores de la Sociedad Anónima Estatal Correos y Telégrafos se quejan de la denegación de la petición dirigida a la dirección de dicha entidad para que les fuese aplicado el artículo 51 de la Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público.
- 268 auxiliares de enfermería, incluidos en la bolsa de empleo de personal laboral de la Comunidad de Madrid, manifiestan su queja por los criterios que se aplican en los procedimientos de traslado intercentros.
- 101 vecinos del barrio de Astepe de Amorebieta (Vizcaya) plantean su oposición al proyecto de nueva ubicación de la red de suministro de energía eléctrica, con motivo de la construcción de la línea de alta velocidad Vitoria-Bilbao-San Sebastián, por afectar a tres edificios del citado barrio.
- 105 vecinos de Casar de Palomero (Cáceres) se quejan del equipo de gobierno municipal por supuesta limitación de la libertad de expresión, no permitir el uso de locales públicos a los grupos de la oposición y por permitir que determinadas personas, sin vínculo contractual con el Ayuntamiento, tengan acceso a los expedientes y archivos municipales y en consecuencia a los datos confidenciales de todos los vecinos.
- 120 afectados por agorafobia solicitan ser tenidos en consideración para que los túneles y ascensores sean menos claustrofóbicos.
- 930 ciudadanos se quejan de la guardería existente dentro del acuartelamiento aéreo de la base militar de Tablada (Sevilla), tras treinta años de funcionamiento.
- 133 vecinos de las parroquias de Santa Cristina y de Feira do Monse (Lugo) se quejan de que determinadas tierras de esos términos no se incluyesen dentro del perímetro de la concentración parcelaria realizada en la zona.
- 154 funcionarios manifiestan su disconformidad con la modificación del apartado 2 del artículo 44 del Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado y de Provisión de Puestos de Trabajo y Promoción Profesional de los Funcionarios de la Administración General del Estado, llevada a cabo por el Real Decreto 255/2006, de 3 marzo, en relación con los concursos de traslados.

- 120 ciudadanos manifiestan su disconformidad por la resolución judicial que condenó a una persona por un delito de violación.
- 111 pequeños comerciantes del municipio de Santurtzi (Bilbao) manifiestan su disconformidad con la Ley de Propiedad Horizontal.
- 2.320 personas dan traslado del escrito que suscribieron y presentaron con motivo de un encuentro del Foro Minorías, en relación con los afectados por fibromialgia.
- 196 familiares de los usuarios de una residencia de la tercera edad de titularidad privada, con algunas plazas concertadas con la Comunidad de Madrid, denuncian diversas irregularidades y deficiencias en su funcionamiento.
- 233 vecinos, incluidos los presidentes de las Juntas Vecinales, de las de las localidades de Terradillos de Sedano y de Nidáguila (Burgos) reclaman la implantación urgente de los servicios de telefonía fija, móvil e Internet.
- 148 interesados expresan su desacuerdo con las previsiones establecidas en el Acuerdo para la selección de personal estatutario temporal de las instituciones sanitarias del Servicio Cántabro de Salud.
- 134 funcionarios del Ministerio de Defensa se quejan del grupo profesional en el que han sido encuadrados.
- 14.062 personas encabezadas por la presidenta de la Asociación de Padres de Niños con Plagiocefalia y otras deformidades craneales, se quejan de que estas patologías no se tratan adecuadamente, con el consiguiente retraso neurológico en la primera infancia.
- 208 usuarios reclaman la implantación de pantallas acústicas que protejan un camping del ruido viario.
- 119 funcionarios del Centro Penitenciario de Badajoz se quejan de que la Dirección no haya dado contestación, al escrito que le dirigieron proponiendo que se permita que todos los funcionarios puedan ejercer sus funciones de forma rotatoria.
- 120 vecinos de la localidad de Villavaquerín de Cerrato (Valladolid) se quejan del estado de las telecomunicaciones en dicha población, pues carecen de recepción televisiva (canales en abierto) y de telefonía (fija, móvil y banda ancha).
- 653 personas solicitan la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 3/2007, de la Asamblea de Madrid, de medidas urgentes de modernización del Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.
- 193 reclamantes muestran su disconformidad con las obras de rehabilitación del frente marítimo de San Pol de Mar (Barcelona).
- 389 vecinos de Valdemoro (Madrid) manifiestan su queja por el convenio de urbanización de la finca El Espartal de dicha población, por ser una zona protegida declarada bien de interés cultural con categoría de zona arqueológica.
- 260 agentes manifiestan su desacuerdo con las limitaciones para el ejercicio del derecho de asociación, la naturaleza militar del cuerpo y con el régimen disciplinario, entre otras cuestiones, contenidas en el actual marco regulador del régimen de personal del Cuerpo de la Guardia Civil.
- 598 personas solicitan la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el artículo 76 y la disposición transitoria tercera de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, por considerar que podrían conculcar los artículos 9, 14, 23, 27, 35 y 103.3 de la Constitución Española.
- 186 interesados cuestionan el Real Decreto 276/2007, por la ventaja que otorga a los aspirantes a pruebas selectivas del personal docente no universitario que han prestado servicios previos en situación de interinidad.
- 111 ciudadanos reclaman una mayor atención a las necesidades de los enfermos celiacos, destacando, entre otras, la realización de estudios epidemiológicos, el desarrollo de campañas de difusión sobre la enfermedad, la realización de controles sistemáticos y analíticos de materias primas y productos con destino a los celiacos, la elaboración y difusión de listas de alimentos exentos de gluten y el establecimiento de ayudas económicas para la adquisición de alimentos sin gluten, de elevado coste.
- 125 personas manifiestan su oposición a la Ley 3/2007, de la Asamblea de Madrid, de medidas urgentes de modernización del Gobierno y Administración de la Comunidad de Madrid.

CUADRO 20
Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva, a 31 de diciembre de 2007

Situación	Número	%
Admitidas	1.079	37,77
En trámite	703	24,61
Concluidas	376	13,16
No admitidas	1.778	62,23
Pendientes de trámite	--	--
Total	**2.857**	**100,00**

Las quejas colectivas no admitidas tuvieron como causas las recogidas en el cuadro 21.

CUADRO 21
Detalle de las causas de no admisión de los expedientes de queja colectiva. Año 2007

Motivos de no admisión	Número
Falta de actuación administrativa previa	12
Sin actividad de poderes públicos	32
Sin indicios de irregularidad administrativa	1.356
Otros motivos de no admisión	378
Total	**1.778**

Tal y como se ha expresado en el apartado correspondiente a los expedientes de queja individual, en los cuadros 22, 23, 24 y 25 se detallan los expedientes de queja colectiva tramitados en 2007 ante las distintas administraciones públicas, especificando los diferentes organismos y entidades públicas ante los que se han planteado. En esta ocasión, la mayoría de las quejas tramitadas lo ha sido ante las administraciones.

CUADRO 22
Expedientes de quejas colectivas tramitados ante las distintas administraciones. Año 2007

Administraciones	En trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	98	112	**210**
Administración autonómica	---	91	**91**
Varias administraciones	602	25	**627**
Investigación innecesaria	3	148	**151**
Total	**703**	**376**	**1.079**

CUADRO 23
Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la Administración General del Estado. Año 2007

Ministerios	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Sanidad y Consumo	---	1	**1**
Varios departamentos ministeriales	98	111	**209**
Total	**98**	**112**	**210**

CUADRO 24
Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la Administración autonómica. Año 2007

Comunidad Autónoma	En trámite	Concluidos	Total
Comunidad de Madrid	---	91	**91**
Total	**---**	**91**	**91**

CUADRO 25
Tipos de conclusiones según administraciones. Año 2007

Administraciones	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Otros	Total
Administración Gral. del Estado	---	---	---	112	**112**
Administración autonómica	---	---	91	---	**91**
Varias administraciones	---	---	---	25	**25**
Investigación innecesaria	---	2	146	---	**148**
Total	**---**	**2**	**237**	**137**	**376**

262 quejas de oficio

Durante el ejercicio 2007, la Institución ha actuado de oficio en 262 ocasiones, lo que supone un extraordinario incremento ya que en 2006 el número de investigaciones de oficio fue de 142, lo que porcentualmente representa un incremento del 84,5%. Las quejas de oficio son actuaciones que lleva a cabo el Defensor por iniciativa propia si tiene conocimiento de algún hecho susceptible de ser investigado, siendo una buena fuente de información los medios de comunicación. Estas actuaciones, que se producen al amparo de lo establecido en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, se detallan en el siguiente cuadro en el que se especifican la situación de las investigaciones a 31 de diciembre de 2007 y la Administración ante la que han sido tramitadas.

CUADRO 26
Investigaciones de oficio en relación con las distintas administraciones. Año 2007

Administraciones	En trámite	Concluidas	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	39	25	2	**66**
Administración autonómica	66	58	1	**125**
Administración local	11	21	---	**32**
Fiscal General del Estado	1	---	---	**1**
Otras entidades públicas	2	---	---	**2**
Varias administraciones	16	6	1	**23**
Investigación innecesaria	10	---	---	**10**
Total	**145**	**110**	**4**	**259**

Las quejas de oficio tienen que ver con la actualidad, con hechos que causan alarma social o de los que se sospecha que pueden vulnerar derechos fundamentales.

Asuntos Económicos

Las consecuencias de la intervención judicial, en 2006, de las sociedades filatélicas Forum Filatélico y AFINSA, se hicieron notar en 2007, con la apertura de una investigación de oficio, a raíz de las quejas de los afectados por estas intervenciones. El Defensor del Pueblo ha abierto la queja ante la Subsecretaría del Ministerio de Sanidad y Consumo, ante el Instituto de Crédito Oficial (ICO) y ante la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria del Ministerio de Economía y Hacienda, por las dificultades que padecieron los afectados del Forum Filatélico y AFINSA para solicitar los créditos facilitados a través del Instituto de Crédito Oficial (ICO) a cuenta de las futuras adjudicaciones en los procedimientos concursales de dichas sociedades.

En otro orden de cosas, destaca también la investigación de oficio abierta ante el Ministerio de Economía y Hacienda, en relación con la reforma normativa del Régimen Especial de Empleados de Hogar, que mejorará sus condiciones de trabajo, pero que no refleja el gasto que las familias emplean en servicio doméstico, ya que éste no se descuenta del IRPF anual, es decir, no es fiscalmente deducible, con lo que se perjudicaría la capacidad de ahorro familiar.

Servicios Básicos

En el año 2007, la inminente subida de las tarifas telefónicas en servicios de telefonía móvil, por parte de algunos operadores, ha sido motivo de apertura de una investigación de oficio ante el Ministerio de Sanidad y Consumo, y ante el Ministerio de Turismo y Comercio, con motivo de la entrada en vigor de la Ley de Mejora de Protección de los Consumidores y Usuarios, que prohíbe el redondeo de tarifas.

Otro motivo de reiteradas quejas y de apertura de una investigación de oficio en 2007 han sido los servicios de Internet, ya que algunas páginas Web, según las quejas de los ciudadanos, no son respetuosas con los principios constitucionales, y atentan contra el honor, la intimidad y la propia imagen. En este sentido, se han colgado imágenes vejatorias de personas discapacitadas en determinadas páginas Web, por lo que el Defensor del Pueblo ha abierto una queja de oficio ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y la Sociedad de la Información del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

Función Pública

En el Área de Función y Empleo Públicos se han iniciado 19 investigaciones de oficio, con todas las comunidades autónomas y con Ceuta y Melilla, para realizar un pormenorizado estudio de carácter monográfico en relación con el acoso laboral en la función pública.

Se ha abierto también una investigación de oficio ante la Vicepresidencia Primera del Gobierno, sobre la equiparación del sistema de cofinanciación de las medicinas de los funcionarios pensionistas de Clases Pasivas, con el resto de jubilados del Régimen General de la Seguridad Social.

Respecto a la aprobación, en 2007, del nuevo Estatuto Básico del Empleado Público, una de las normas más relevantes aprobadas el pasado año, se ha abierto una investigación de oficio ante el Ministerio de Administraciones Públicas, sobre el acceso a la jubilación parcial de los funcionarios en el contexto de este nuevo Estatuto.

En relación con el personal docente, la Institución inició una investigación de oficio ante la Subsecretaría del entonces Ministerio de Educación y Ciencia, para conocer los criterios en los que se sustentaban las medidas adoptadas en el nuevo reglamento que regula los sistemas de acceso al empleo público docente, que favorecen al personal interino, en perjuicio de quienes no disponen de experiencia previa docente. El Defensor del Pueblo va a realizar un seguimiento sobre los resultados de la aplicación del nuevo sistema.

Se ha abierto, también, una investigación de oficio ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, sobre la integración del personal de sanidad penitenciaria en el Sistema Nacional de Salud. La investigación sigue su curso y al cierre del año no se ha podido culminar.

Respecto a los procesos de selección y contratación del personal laboral al servicio de la Administración española en el exterior, se abrió en el año 2007 una investigación de oficio ante la Secretaría General para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas. Se ha firmado ya un acuerdo con las centrales sindicales más representativas, que supone la equiparación de estos empleados públicos en derechos y obligaciones al resto del personal laboral y que está pendiente de ratificación por la Mesa General de Negociación.

El Defensor del Pueblo ha iniciado, asimismo, una investigación ante la Secretaría de Estado de Justicia, en relación con el impago de las retribuciones de jueces y magistrados suplentes, por no existir la dotacion presupuestaria correspondiente, en las comunidades de Extremadura y País Vasco. La Institución ha recomendado que se busque una solución adecuada que permita abonar estas retribuciones.

Las condiciones de inseguridad y salud laboral de las oficinas de emergencias del 091 fueron también motivo de apertura de una investigación de oficio ante la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil del Ministerio del Interior. Según los informes recibidos, se ha podido comprobar que se trata de unas instalaciones de carácter provisional que se han acondicionado con motivo de las obras que se están realizando en las instalaciones definitivas y que, cuando dicha remodelación finalice, las instalaciones estarán en condiciones óptimas.

Infraestructuras y transportes

Algunas deficiencias detectadas en los servicios ferroviarios de RENFE han sido motivo de apertura de diversas quejas de oficio en 2007. Así, se abrió una investigación de oficio para analizar las deficiencias informáticas y de atención al cliente en el servicio de cercanías de RENFE respecto a invidentes, en Sants (Barcelona); y otra por las deficiencias detectadas en los servicios de cercanías de Barcelona. También se investigaron de oficio los daños en las vías del AVE Madrid-Sevilla, a su paso por la población madrileña de Getafe.

La caída de la red de alta tensión en Cataluña dejó sin suministro eléctrico a numerosos abonados en Barcelona, por lo que la Institución abrió una investigación de Oficio ante la Secretaría General de Industria, Turismo y Comercio.

Prisiones

Los altercados, abusos y fallecimientos en las cárceles españolas han sido también objeto de apertura de investigaciones de oficio. En este sentido, se inició una investigación en relación a las informaciones aparecidas en medios en las que una madre denunciaba que su hijo, esquizofrénico, había sido objeto de diversas vejaciones en el Psiquiátrico Penitenciario de Picassent (Alicante). El incendio de varios módulos de la prisión de A Lama (Pontevedra) ha sido también objeto de investigación; se investigan también las muertes de un recluso a manos de otro, que lo apuñaló en el Centro Penitenciario de Aranjuez, la muerte de un recluso en Pereiro de Aguiar (Ourense), y de otro recluso en el Centro Penitenciario de Melilla.

Se abrieron también investigaciones de oficio a raíz de informaciones aparecidas en los medios relativas a los graves incidentes ocurridos en el Centro Penitenciario de Picassent (Alicante), en el que varios funcionarios fueron secuestrados por algunos presos. Otro caso investigado fue el de reclusos de los Centros Penitenciarios de Albacete, León, Villena y Fontcalent, condenados por delitos de violencia doméstica, que estaban efectuando llamadas telefónicas en las que habrían amenazado a sus víctimas.

Seguridad Ciudadana

Las situaciones de inseguridad ciudadana han sido motivo de apertura de diferentes investigaciones de oficio en la Institución. Debido a informaciones aparecidas en los medios de comunicación, el Defensor del Pueblo abrió una investigación ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior, y el Ayuntamiento de Madrid, en relación a la gran cantidad de atracos y robos que sufren los comercios, garajes y viviendas del barrio de Las Tablas (Madrid). Asimismo, se inició una investigación de oficio en relación

a una información aparecida en los medios de comunicación acerca de la muerte de una vecina de Pamplona, ocurrida después de una reyerta en la que miembros de la familia de la fallecida denunciaron haber sido agredidos por la policía local. Otra investigación de oficio se abrió a raíz de informaciones recogidas en los medios, acerca de los altercados que se produjeron en la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía de la Calle General Pardiñas (Madrid).

Finalmente, la Institución inició una investigación de oficio a raíz de las informaciones que aparecieron en los medios de comunicación, acerca de la pésima situación de las instalaciones de la Comisaría de Policía del distrito Centro en Leganitos (Madrid).

Posibles abusos policiales

Durante el año 2007 se han abierto varias investigaciones de oficio en relación con presuntos maltratos policiales o tratos incorrectos a ciudadanos. Estas investigaciones se han abierto, en la gran mayoría de los casos, a raíz de informaciones aparecidas en medios de comunicación. Se ha abierto investigación de oficio en relación a los malos tratos que recibió un ciudadano por parte de agentes de la Comisaría de Parla (Madrid) cuando lo estaban tratando despectivamente, y al darse cuenta de que éste les estaba grabando, procedieron a detenerlo, esposarlo, maltratarlo, y a borrar parcialmente dicha grabación; también se inició otro expediente en relación con los malos tratos recibidos por dos detenidos en la Comisaría de Les Corts (Barcelona), por los que se pide la suspensión de empleo y sueldo a cinco agentes de los Mossos d´Esquadra; las presuntas torturas a dos detenidos en la Comisaría de Policía de Hortaleza ha sido también objeto de investigación, así como los abusos cometidos por la Guardia Civil contra una ciudadana nigeriana residente en Palma de Mallorca, la muerte de un ciudadano en el Cuartel de la Guardia Civil de Montequinto (Sevilla), la agresión a un menor peruano por parte de la Policía Nacional, en el distrito de Vallecas (Madrid), y el trato vejatorio dado por la Policía Local de Sanlúcar la Mayor (Sevilla) a un matrimonio de sordomudos y a su hija, menor de edad.

En relación con tratos vejatorios a inmigrantes, el Defensor del Pueblo inició en 2007 dos investigaciones de oficio por presuntos abusos policiales a inmigrantes. Una de las investigaciones se abrió ante la Comisaría General de Extranjería y Documentación del Ministerio del Interior, para comprobar el estado de una persona de origen camerunés, que se encontraba en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid y que podría haber sido víctima de malos tratos durante el procedimiento de ejecución de su expulsión. La segunda investigación se abrió ante la Dirección General de la Policía y Guardia Civil del Ministerio del Interior, y la Fiscalía General del Estado, para dilucidar las circunstancias del fallecimiento de un ciudadano nigeriano durante el viaje de repatriación a su país, tras ser expulsado por las autoridades españolas.

Por último, y a consecuencia de las informaciones aparecidas en los medios, se abrió una investigación de oficio en relación con la existencia de una trama de corrupción policial en Ronda, que ha tenido como consecuencia la detención de siete agentes, entre ellos el Comisario Jefe, todos ellos miembros del Cuerpo Nacional de Policía.

Violencia de Género

El Defensor del Pueblo hace un seguimiento pormenorizado de las incidencias que han ido surgiendo a raíz de la entrada en vigor de la Ley de Medidas de Protección Integral contra La Violencia de Género. En 2007 el Defensor ha abierto una investigación de oficio en relación a informaciones aparecidas en los medios sobre presuntos tratos vejatorios y humillaciones en una casa de acogida para mujeres maltratadas de la Comunidad de Madrid, gestionada por la Asociación Nuevo Amanecer. En el curso de la investigación, pudo constatarse que no había pruebas concluyentes de tratos vejatorios, aunque sí había quedado patente la falta de control y manejo de situaciones conflictivas.

Delincuencia sexual y menores víctimas

Resulta de plena actualidad el debate abierto en la sociedad acerca de la conveniencia o no de que los delincuentes sexuales obtengan ciertos beneficios penitenciarios que supongan la reducción de su condena. La polémica surgió por la puesta en libertad definitiva de un violador, cuando él mismo reconoció que no estaba rehabilitado y los psicólogos que le atendieron alertaron del alto riesgo de reincidencia. Abierta una investigación de oficio, el Defensor del Pueblo ha hecho una Sugerencia al Ministerio de Justicia para que se constituya un grupo de trabajo compuesto por expertos, que estudie la penalidad en materia de delitos sexuales, ya que parece existir una carencia de instrumentos legales para actuar en casos de delincuencia sexual sin posibilidades de rehabilitación.

Respecto a las agresiones sexuales a menores, se han producido casos que han levantado una gran alarma social, por lo que el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio para saber si iba a producirse un cambio en el tratamiento punitivo de los accesos carnales contra niños muy pequeños o personas especialmente indefensas, agresiones que no precisan del empleo de la violencia o intimidación para cometerlas, y estas personas se hallan en un estado de indefensión extrema. El Ministerio Fiscal ha respondido que no hay previsiones legislativas para reconducir penalmente este tipo de abusos sexuales a menores.

Asuntos Exteriores

Se han abierto investigaciones de oficio en relación con quejas y reivindicaciones en relación con las condiciones en las que viven los presos españoles en el extranjero, o la atención consular que se les proporciona. Un caso que tuvo una gran repercusión mediática ha sido el de ciudadana española presa en una cárcel de EE.UU., y cuya familia denunciaba que no estaba siendo atendida por la

Administración española. El Defensor del Pueblo abrió una investigación ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares, del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, y pudo comprobar que tanto el Ministerio de Asuntos Exteriores como el Consulado de España en Nueva York estaban haciendo gran cantidad de gestiones para asesorar y ayudar a la ciudadana española.

En otro orden de cosas, el Defensor del Pueblo abrió una investigación de oficio para analizar los problemas que tienen que soportar aquellos españoles que se desplazan a diario a trabajar en Portugal, puesto que la Administración del país vecino les está exigiendo rematricular su vehículo.

Centros de Internamiento

En 2007 el Defensor del Pueblo ha realizado diversas visitas a Centros de Internamiento de Extranjeros y de Menores, al objeto de analizar las condiciones de los centros, ubicación, número de plazas y otras informaciones relevantes. Se han visitado los Centros de Protección de Menores *Casa San José,* de Zaragoza; Dispositivos de Emergencia y Atención a Menores Extranjeros no Acompañados de *La Esperanza* y *Tegueste,* y Centro de Extranjeros de *Hoya Fría,* los tres en Tenerife; Centro de Extranjeros El Matorral, y Centros de Atención a Menores Extranjeros no Acompañados *Hondura* y Playa Blanca, en Fuerteventura; y Centro de Primera Asistencia y Detención de Extranjeros en Almería.

Asimismo, se visitó el Centro de Extranjeros de Murcia, para analizar y esclarecer las circunstancias que determinaron la intoxicación de varios internos de este centro, al parecer por causas alimentarias. Se efectuó también una visita a las dependencias de la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Madrid –Avenida de los Poblados– a fin de constatar las deficiencias en estas instalaciones, que han sido denunciadas por numerosos ciudadanos.

Sanidad

El notable ascenso de quejas en relación al tratamiento y atención de las denominadas enfermedades graves o poco frecuentes, motivó la apertura de una investigación en 2007, ante el Ministerio de Sanidad y Consumo, y ante todas las Consejerías de Salud de las distintas comunidades autónomas para conocer cuáles son los problemas que presentan las personas con este tipo de enfermedades, ya que se encuentran con grandes dificultades de diagnóstico y tratamiento. Además, la Institución quiere conocer las previsiones existentes en las distintas administraciones sanitarias, sobre posibles medidas concretas y estructurales que permitan dar respuesta a las necesidades específicas de ciudadanos con las patologías referidas.

Se abrió también una investigación de oficio, ante el Ministerio de Sanidad y Consumo, para analizar, en el marco del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, la existencia de grandes dificultades para la interrupción voluntaria del embarazo, cuando así lo solicitan las personas afectadas, según la ley vigente en materia de interrupción voluntaria del embarazo, por parte de los centros y los servicios públicos del sistema sanitario. Asimismo, se ha iniciado una investigación ante todas las consejerías de asuntos sociales de las comunidades autónomas, a fin de conocer los problemas planteados para la valoración y el reconocimiento de los derechos que establece la Ley 36/2006, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Consumo

Dentro del apartado de consumo, se ha iniciado una investigación de oficio ante el Instituto Nacional de Consumo del Ministerio de Sanidad y Consumo, a fin de conocer las medidas adoptadas por este Ministerio en relación con las posibles prácticas fraudulentas que se han detectado en transacciones realizadas a través de Internet.

Política Social

El inminente cierre de la empresa gaditana Delphi, frabricante de maquinaria de automoción, fue ampliamente recogido por los medios de comunicación durante 2007. La empresa, ubicada en Puerto Real (Cádiz) cerraba sus puertas y podía dejar sin empleo a unos 1.600 trabajadores. El Defensor del Pueblo abrió una investigación de oficio ante la Secretaría General de Industria del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, la Secretaría General de Empleo, del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y la Consejería de Empleo de la Junta de Andalucía, en relación con las posibles consecuencias del cierre de Delphi, y para conocer las conclusiones a las que hubiera podido llegar un grupo de trabajo constituido a tal efecto, así como las posibles medidas a adoptar para favorecer el establecimiento de actividades industriales en la zona y evitar, en su caso, la posible deslocalización del sector fuera de la bahía de Cádiz.

Urbanismo y Medio Ambiente

La existencia de proyectos urbanísticos que puedan suponer un peligro por su negativo impacto medioambiental sigue siendo una de las principales preocupaciones de la Institución, motivo de apertura de quejas de oficio.

Una de las investigaciones abiertas se inició ante los Ayuntamientos de las localidades almerienses de Carboneras y Níjar, Almería capital, y las Consejerías de Medio Ambiente y Obras Públicas y Transportes de la Junta de Andalucía, en relación con la afectación medioambiental al parque natural de Cabo de Gata que podrían tener los planes de crecimiento urbanístico en los municipios mencionados, que forman parte del parque, y en los que se planifica construir 25.000 viviendas adicionales. Después de ponderar conjuntamente los informes de las Administraciones implicadas, se consideró procedente finalizar las investigaciones con los Ayuntamientos, no sin antes recordarles el riesgo que entraña el desmesurado crecimiento del suelo urbanizado de los municipios en un

corto periodo de tiempo, por posible grave afección para los distintos componentes de los ecosistemas del Parque Natural; si el medio natural quedase aislado por edificaciones, se producirían perjuicios irreversibles. Asimismo, la Institución comunicaba a las Consejerías implicadas la trascendencia de una correcta aplicación de la Evaluación Ambiental Estratégica, para la adecuación de un Plan General a la normativa legal vigente. Esta Evaluación es un elemento fundamental para el control de los avances de planeamiento, dado que la propuesta contenida en éstos puede llegar a ser aceptada por la administración competente y hacer que sirva de base y de orientación a la redacción de un plan.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo abrió una investigación de oficio ante el Ayuntamiento de Villanueva de Gómez (Ávila), las Consejerías de Medio Ambiente y Fomento de la Junta de Castilla y León, y la Confederación Hidrográfica del Duero, para analizar el posible impacto medioambiental que pueda tener el futuro proyecto, aprobado por dicha Junta, para la construcción, en el término municipal de Villanueva, de una urbanización denominada "La Favera", que incluye la construcción de 7.500 viviendas y tres campos de golf. Como consecuencia de esta investigación, se ha tenido conocimiento de la iniciada por el Procurador del Común, que aborda el mismo asunto. Se ha procedido, por tanto, al cierre de las investigaciones dado lo inconveniente de mantener abiertas dos investigaciones paralelas.

Uno de los principales proyectos de transformación urbana en Madrid, el denominado "Madrid Calle 30" ha sido también objeto de la apertura de una investigación de oficio ante el Ayuntamiento de Madrid, por la remodelación del viario y del territorio por el que discurre la antigua M-30. Como consecuencia de esta investigación, se ha conocido que el Ayuntamiento de Madrid tiene elaborados cuatro informes de seguimiento de la situación administrativa, que se han remitido a la Secretaría de Estado para la Unión Europea. Además, se está realizando un único estudio ambiental que recogerá las incidencias de todos los proyectos en los que se ejecutaron obras, de manera que se está evaluando el impacto de forma global para el conjunto de las obras de la M-30 ya realizadas. Las conclusiones de este estudio, además de ser enviadas a la Comisión Europea y a la Unión Europea, se remitirán al Defensor del Pueblo. Actualmente la investigación se encuentra suspendida hasta que se ultimen los trabajos en curso.

En lo referente a infraestructuras de servicio público, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio ante la Secretaría General de Infraestructuras, del Ministerio de Fomento, en relación con la ampliación de la estación ferroviaria de Atocha, en Madrid. A pesar de que el Estudio Informativo del nuevo complejo ferroviario, así como las argumentaciones para que no se realizara el traslado a Abroñigal, fueron consideradas razonables por esta Institución, se comunicó al Ministerio que la antigüedad de las viviendas respecto de las instalaciones ferroviarias no es argumento válido para imponer cargas, ambientales en este caso, sobre derechos patrimonializados de los ciudadanos. Si la ampliación de la estación de Atocha es beneficiosa para los vecinos, como el Ministerio sostiene, es el propio Ministerio quien debe poner énfasis en trasmitir a los ciudadanos que el proyecto no será insalubre y que contiene la solución más coherente para satisfacer las necesidades, por el aumento de viajeros, y así realizar proyectos con el mayor consenso posible.

La aparición de noticias en prensa acerca de una polémica surgida debido a la construcción de una torre junto al Conjunto Histórico Monumental de Niebla (Huelva), ha sido motivo de la apertura de una investigación de oficio ante el ayuntamiento de esta localidad, la Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa, y la Dirección General de Bienes Culturales de la Consejería de Cultura de la Junta de Andalucía. El Defensor del Pueblo no advirtió irregularidad en la actuación de la Consejería y cerró la investigación. La Institución queda a la espera de recibir la Autorización Ambiental integrada por parte del Ayuntamiento de Niebla, así como el proyecto de cerramiento parcial del horno requerido.

Se abrió, asimismo, una investigación de oficio ante la Confederación Hidrográfica del Tajo y Ayuntamiento de Móstoles, a consecuencia del asentamiento ilegal de importancia creciente que ha ido surgiendo en la orilla del río Guadarrama, a su paso por Móstoles, y que ya tiene alrededor de 700 habitantes. Al parecer, en la zona conviven chabolas con otras viviendas de mayor calidad, sumando en su conjunto un total de 260 infraviviendas en un terreno pegado a la ribera, en la zona de policía de afección al río. Se ha conocido que las construcciones no están ubicadas en el dominio público hidráulico, sino en zonas de servidumbre y policía del cauce. Además, las Confederación ha propuesto la construcción de una defensa en la margen izquierda que contenga el caudal correspondiente a la avenida de 500 años que sirva de protección a las personas que viven en el asentamiento. Hay también intención de suscribir un Convenio de colaboración entra las Administraciones implicadas, para actuar de manera conjunta, por lo que la Institución ha decidido solicitar nuevo informe, con la copia del Convenio que finalmente haya sido suscrito.

Por último, se ha abierto una investigación ante la Secretaría General para el Territorio y la Biodiversidad del Ministerio de Medio Ambiente, en relación con la posible vulneración de la Directiva de depuración de aguas residuales (91/271/CEE) por una serie núcleos urbanos, que o bien no depuran sus aguas residuales o lo hagan de forma insuficiente. Desde diciembre de 2005, la Directiva obliga a tratar las aguas residuales en localidades de más de 2.000 habitantes. La insuficiente depuración puede perjudicar, según lo recogido en medios de comunicación, a más de 6 millones de personas. En relación a este asunto, hay abiertas un total de 37 investigaciones de oficio.

Inmigración

Las investigaciones de oficio abiertas en cuestiones de inmigración han sido muy variadas en 2007. Destacarían la abierta como consecuencia de la trágica noticia del fallecimiento de un ciudadano rumano que se prendió fuego en la calle en presencia de su familia, en protesta

por la difícil situación económica que atravesaban en España, y que tuvo una amplia repercusión mediática. Se abrió también investigación de oficio para conocer las actuaciones policiales y judiciales llevadas a cabo a raíz de la detención de dos inmigrantes pertenecientes a mafias extranjeras, y que a su vez actuaban como intérpretes para el Cuerpo Nacional de Policía en Tenerife. Por último, se ha abierto una investigación de oficio para analizar la disparidad de criterios aplicados por las diferentes oficinas consulares con objeto de considerar acreditada la dependencia económica de los ascendientes en los procedimientos de reagrupación familiar.

Educación

En materia educativa se practicó en el año 2007 una actuación de oficio ante las autoridades competentes en la materia de todas las Comunidades Autónomas y ante la Secretaría General de Educación del entonces Ministerio de Educación y Ciencia en razón del incremento de las quejas relativas a las dificultades de diversa índole que se presentan para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria que precisan en razón de su específica situación personal y de las patologías que presenten.

Como resultado del trámite indicado esta Institución ha recibido información de la mayoría de las administraciones consultadas que ha permitido constatar que las mismas acuden a soluciones muy diferentes que van desde la definición de programas de actuación conjunta de las administraciones educativa y sanitaria dirigidos a facilitar atención inmediata a los alumnos cuya patología crónica requiera medicación u otras atenciones (Galicia y País Vasco), contemplan la escolarización de los alumnos afectados en centros docentes que, por distintas razones, cuentan entre su personal con diplomados en enfermería (Asturias y Castilla La Mancha), consisten en la definición de protocolos de actuación, conjuntamente por sus administraciones sanitaria y educativa, destinados a orientar la actuación de los centros en los casos de crisis de determinadas enfermedades (Canarias, Castilla La Mancha, Castilla y León, Murcia y Navarra) o, por último, recurren a la atribución a los padres de una importante labor de colaboración en la atención de las necesidades sanitarias de sus hijos (Aragón, Madrid y Murcia).

Accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual de las personas con discapacidad auditiva

Dado que se está procediendo a la reforma del sector audiovisual incorporando nuevas tecnologías a estos medios y que ello se lleva a cabo en un marco normativo en el que los principios de normalización, accesibilidad universal y diseño para todos recogidos en la Ley 51/2003 indican la orientación de las reformas en lo que se refiere a la atención que debe prestarse a las personas con discapacidad, se estimó conveniente iniciar actuaciones de oficio al amparo de lo previsto en el artículo 9.1 de la Ley Orgánica 3/1981, del Defensor del Pueblo, para tomar conocimiento de la situación actual y de las previsiones existentes en orden a dar cumplimiento a los mencionados principios y a los restantes mandatos de protección y apoyo a personas con discapacidad auditiva.

Para ello, entre otras actuaciones, se solicitó información a las entidades y corporaciones gestoras de los principales medios audiovisuales de titularidad pública, tanto estatales como autonómicos, sobre el grado de implantación en los respectivos medios de medidas tecnológicas y de otra índole de apoyo a la accesibilidad a favor de quienes sufren discapacidad auditiva, con referencia especial al subtitulado de programas, así como respecto de cuantos otros datos pudieran resultar de interés para conocer la situación actual en la materia.

El conjunto de las informaciones recibidas revela que si bien existe un adecuado grado de consciencia respecto de la necesidad de articular medidas técnicas y de otra índole para eliminar las barreras que impiden el acceso a los medios de comunicación audiovisual al colectivo de personas discapacitadas auditivas, también lo es que su grado de implantación es irregular y, en la práctica totalidad de los casos, lejano aún al objetivo ideal de proporcionar la plena accesibilidad a todos los contenidos y programas. Las dificultades presupuestarias, la complejidad técnica y otros factores influyen decisivamente en un asunto al que debe prestarse una atención prioritaria ya que afecta a un colectivo muy numeroso de ciudadanos que deben ver garantizado su derecho a la información, al ocio y a participar así activamente en la vida política y social.

Admitidas 72 recomendaciones y 69 sugerencias

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individual, colectiva e investigaciones de oficio durante el año 2007, se formularon 469 resoluciones a distintas administraciones públicas (ver cuadro 27).

CUADRO 27
Resoluciones formuladas a las administraciones públicas. Por clase y situación a 31 de diciembre de 2007

Resoluciones	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	72	23	61	**156**
Sugerencias	69	43	92	**204**
Recordatorios de deberes legales	---	---	---	**108**
Advertencias	---	---	---	**1**

CUADRO 28
Recomendaciones por Administración de destino. Estado a 31 de diciembre de 2007

Administraciones	Formuladas	Admitidas	Rechazadas	Pendientes
Administración Gral. del Estado	87	40	10	37
Administración autonómica	27	15	6	6
Administración local	39	16	6	17
Otros organismos	3	1	1	1
Total	**156**	**72**	**23**	**61**

CUADRO 29
Sugerencias por Administración de destino. Estado a 31 de diciembre de 2007

Administraciones	Formuladas	Admitidas	Rechazadas	Pendientes
Administración Gral. del Estado	96	37	23	36
Administración autonómica	26	13	3	10
Administración local	80	18	17	45
Otros organismos	2	1	---	1
Total	**204**	**69**	**43**	**92**

CUADRO 30
Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2007. Por Administración de destino

Administraciones	Total
Administración Gral. del Estado	**31**
Administración autonómica	**19**
Administración local	**55**
Otros organismos	**3**
Total	**108**

156 recomendaciones, 204 sugerencias

A lo largo de 2007, el Defensor del Pueblo formuló un total de 156 recomendaciones y 204 sugerencias. A cierre del informe anual habían sido admitidas 72 recomendaciones y 69 sugerencias, tal y como se refleja en los cuadros 27 a 29. Además, se ha realizado una advertencia. A continuación se ofrece un resumen de las recomendaciones y sugerencias 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

RELACIÓN DE RECOMENDACIONES ADMITIDAS

Administración General del Estado

Ministerio de Administraciones Públicas

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid** para que en los expedientes de reagrupación familiar de los descendientes por parte de un solo cónyuge, se estime acreditada la patria potestad o custodia mediante acta notarial debidamente legalizada.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares** para que el Consulado General de España en Quito (Ecuador) expida visados a los extranjeros con residencia legal en España, que carezcan de autorización de regreso.

Se hizo otra recomendación para que en los expedientes de reagrupación familiar no se valore la vivienda en la fase consular, y para que las valoraciones del Consulado se atengan a lo dispuesto en el Reglamento de extranjería.

Recomendación a la **Agencia Española de Cooperación Internacional (AECI)** sobre las bases de las convocatorias de becas MAEC-AECI.

Ministerio de Defensa

A la **Subsecretaría del Ministerio de Defensa** sobre notificación de las resoluciones.

Ministerio de Educación y Ciencia

A la **Secretaría de Estado de Universidades e Investigación** sobre la regulación del procedimiento de habilitación del profesorado universitario.

Ministerio de Fomento

A la **Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)** sobre valoración de las pruebas físicas en los procesos selectivos para acceder a la condición de bombero.

Interior de la sede del Defensor del Pueblo (vista parcial).

Ministerio del Interior

A la **Subsecretaría del Ministerio del Interior** sobre el procedimiento de adopción internacional y su incidencia en los planes de acción social.

Recomendación a la **Dirección General de Instituciones Penitenciarias** para que en aquellas ocasiones en las que un enfermo psíquico ingresado en un centro penitenciario deba ser trasladado a un hospital psiquiátrico penitenciario, y deba pernoctar en uno o más centros penitenciarios de tránsito, si sus familiares o personas con interés legítimo solicitan información sobre su situación y estado, les sea facilitada siquiera sea de forma sucinta, salvo que existan circunstancias justificadas que en cada caso lo desaconsejen, o exista declaración de voluntad en contrario del propio enfermo-recluso.

Recomendación a la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre la revalidación de la especialidad de tráfico.

Nota: en el resumen del contenido de las resoluciones no constan datos de carácter personal que permitan identificar a los interesados en los procedimientos de investigación, de acuerdo con el deber de confidencialidad que impone la Ley Orgánica que regula el funcionamiento de la Institución.

Recomendación sobre acceso al Boletín Oficial del Cuerpo de la Guardia Civil.

Recomendación sobre gestión del complemento de productividad.

Se han hecho numerosas recomendaciones para que se incremente la dotación de medios materiales y humanos, o de localizaciones con mayor amplitud de diversas oficinas de expedición del documento nacional de identidad: las oficinas de la calle Ramón Pérez de Ayala en Tenerife; la Comisaría de Vilanova i la Geltrú en Barcelona; la comisaría de Arrecife en Barcelona; la Comisaría de Policía de Don Benito en Badajoz; las oficinas de expedición de Tortosa, en Tarragona; las oficinas de expedición de la calle Santa Engracia, en Madrid; y las oficinas de expedición de Segovia.

También se han hecho varias recomendaciones para que se incremente la dotación de medios materiales y humanos para expedición del documento nacional de identidad en periodos vacacionales en las siguientes oficinas: Comisaría de Arrecife en Lanzarote; en todas las comisarías de la ciudad de Valencia y en la Comisaría del distrito de Abastos de Valencia con refuerzos de personal en periodos de Navidad, Semana Santa y Verano.

Recomendación para que se incremente la dotación de medios materiales y humanos de que disponen las oficinas de expedición del documento nacional de identidad en número suficiente, para hacer posible la solicitud de renovación en el mismo día.

Recomendación a la **Dirección General de Tráfico** para que se valore la oportunidad de proceder a la reforma de la Ley de Tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, en el sentido de establecer, de una parte, como excepción de la obligación de identificar al conductor infractor que atañe al titular del vehículo, la acreditación, por éste, de que su vehículo se hallaba depositado en un taller de reparación; y de otra, se establezca dicha obligación para el titular del taller de reparación respecto de las infracciones que afecten a los vehículos depositados en su taller.

Recomendación para que, presentada una denuncia por parte de un ciudadano por lo que se consideren hechos constitutivos de infracción disciplinaria por parte de un funcionario, se investiguen los hechos a través de la declaración del funcionario afectado y, si existen, de otras personas que los hayan presenciado u otros medios probatorios establecidos en el ordenamiento administrativo. Y, además, para que se incremente la dotación de personal de la Jefatura Provincial de Tráfico de Valencia.

Recomendación sobre modificación del sistema informático de gestión de expedientes sancionadores de la Dirección General de Tráfico, para adecuarlo a prescripciones, en materia lingüística, de la legislación procedimental vigente.

Ministerio de Justicia

Al **Ministro de Justicia** sobre la protección del derecho a la intimidad de los menores, en la publicación y notificación de las resoluciones judiciales.

Recomendación sobre la creación de una plaza de Fiscal en la Sección de Menores de la Fiscalía del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana.

Recomendación a la **Secretaría de Estado de Justicia** sobre los retrasos en la emisión de los informes del Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses.

Recomendación sobre la traducción a la lengua italiana de los documentos remitidos por el Ministerio de Justicia a Italia, en expedientes de traslado de personas condenadas en España.

Ministerio de Medio Ambiente

A la **Secretaría General Técnica** sobre la necesidad de tipificar como infracciones determinadas conductas, que afectan a especies animales y plantas.

Recomendación a la **Confederación Hidrográfica del Duero** sobre la presunción de interés legítimo y directo en caso de vecindad, en los procedimientos sancionadores relativos a infracciones de bienes jurídicos de naturaleza ambiental.

Recomendación sobre la presunción de interés legítimo y directo, en los procedimientos sancionadores relativos a infracciones en materia de aguas, en caso de vecindad con el lugar de la infracción cometida, o ejercicio de actividades vinculadas o dependientes del estado del dominio público hidráulico.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

A la **Secretaría de Estado de la Seguridad Social** sobre modificación del criterio de denegación del subsidio de maternidad derivado de un contrato a tiempo parcial, reconociendo dicho subsidio en los supuestos en que la solicitante, con dos contratos a tiempo parcial, mantenga la relación laboral en uno de ellos.

Recomendación a la **Secretaría General Técnica de Trabajo y Asuntos Sociales** sobre la obligación de que las notificaciones se adecuen a la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, motivando suficientemente su contenido y personalizando los antecedentes y fundamentos de derecho de las mismas, con expresión de las alegaciones formuladas de contrario.

Recomendación a la **Dirección General de Inmigración** sobre modificación del Reglamento de extranjería, al objeto de homogeneizar las características de los informes sobre viviendas de los reagrupantes.

Recomendación sobre elaboración de un protocolo de actuación en la notificación de las resoluciones que se dicten, sobre menores extranjeros no acompañados, en los procedimientos de repatriación.

Recomendación a la **Dirección General del Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)** sobre la necesidad de que se dicten las instrucciones oportunas con el fin de suprimir la práctica existente en el Centro de atención a minusválidos físicos de Pozoblanco y, en su caso, en otros centros, de que se puedan impedir o restringir las visitas y comunicaciones telefónicas o postales de los usuarios, por indicación de los tutores.

Recomendación a la **Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)** sobre la necesidad de que se adopten medidas tendentes a eliminar los obstáculos que impiden a las entidades jurídicas que tienen atribuida la tutela y administración del

patrimonio de personas incapacitadas, aportar el CIF de la entidad, con el fin de que puedan percibir las prestaciones de la Seguridad Social de sus tutelados.

Recomendación a la **Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal** sobre la obligación de que los plazos de reconocimiento de las prestaciones por desempleo se adecuen a lo establecido en el artículo 228.1 de la Ley General de la Seguridad Social, y que la notificación se realice conforme al artículo 58 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Justicia y Administración Pública** sobre la retribución de la asistencia jurídica al menor, en la fase de ejecución de la medida impuesta judicialmente.

Comunidad Autónoma de Aragón

Al **Departamento de Educación, Cultura y Deporte** sobre cumplimiento de los plazos establecidos a efectos de tramitación de expedientes de expedición de títulos académicos.

Principado de Asturias

A la **Consejería de Bienestar Social** sobre acreditación del requisito de situación de desempleo sobrevenido en convocatoria de ayudas al alquiler de vivienda.

Comunidad Autónoma de Canarias

A la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes** sobre atención en los cambios de vestuario a los niños que inician el segundo ciclo de la educación infantil en colegios públicos de Canarias.

Comunidad Autónoma de Galicia

A la **Consejería de Educación y Ordenación Universitaria** sobre la obligación de que por parte de las universidades de Galicia se aplique el derecho de exención de precios públicos a los alumnos minusválidos, por los servicios académicos.

Recomendación a la **Consejería de Medio Ambiente y Desarrollo Sostenible** sobre la legitimación de las asociaciones para intervenir en asuntos incluidos en su objeto social.

Recomendación a la **Consejería de Sanidad** sobre la conveniencia de adoptar medidas, tendentes a reducir la demora en el acceso a las consultas externas del servicio de alergia del Complejo Hospitalario Juan Canalejo, de A Coruña

Recomendación sobre la conveniencia de que se adopten las medidas oportunas, tendentes a reducir la notable demora en el acceso a las consultas externas del servicio de cardiología del Complejo Hospitalario de Ourense.

Comunidad de Madrid

A la **Consejería de Educación** sobre la obligación de que se observen rigurosamente los plazos de resolución de las convocatorias de ayudas al estudio de alumnos con aprovechamiento académico excelente.

Recomendación a la **Consejería de Justicia e Interior** sobre modificación de la vigente Ley de Coordinación de Policías Locales.

Recomendación a la **Gerencia del SUMMA 112** sobre resolución expresa en los recursos presentados.

Comunidad Autónoma de La Rioja

A la **Consejería de Educación, Cultura y Deporte** sobre la obligación de que, por parte de la Universidad de La Rioja, se aplique el derecho de exención de precios públicos a los alumnos minusválidos por los servicios académicos.

Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Bienestar Social** sobre la conveniencia de estudiar la viabilidad de ampliar los medios y recursos, tendentes a promover una adecuada atención residencial a los enfermos mentales crónicos que requieren un tratamiento en régimen de internado, sin menoscabo de impulsar los recursos adecuados para la prevención y continuidad de la atención de aquellos enfermos que pudieran beneficiarse de una asistencia ambulatoria.

Recomendación a la **Consejería de Justicia y Administraciones Públicas** sobre el incremento de las partidas presupuestarias, necesarias para priorizar las políticas de actuación en el ámbito de la justicia juvenil en la Comunitat Valenciana.

Recomendación a la **Consejería de Sanidad** sobre la conveniencia de adoptar medidas, tendentes a evitar demoras en la realización de procedimientos quirúrgicos programados.

Administración local

Ayuntamiento de Cabezuela del Valle Cáceres: Sobre la necesidad de que se apruebe el preceptivo reglamento de régimen interior del Hogar del Pensionista de esa localidad, se normalicen sus órganos de participación y se designen sus representantes.

Ayuntamiento de Fuenlabrada (Madrid): Sobre la tramitación de un expediente de baja en el Padrón municipal.

Recomendación sobre el sistema de concurso para el acceso a la Función pública local.

Ayuntamiento de Gijón (Asturias): para que se abra expediente de información reservada-investigación, de modo que se interrumpa el plazo de prescripción de la eventual falta disciplinaria en que un agente de la Policía local hubiese podido incurrir, a raíz de la presentación de cada denuncia presentada en las propias dependencias de la Policía Local y no solo a raíz de las formuladas ante los órganos jurisdiccionales. Y, al propio tiempo, recomendación para que se organicen anualmente cursos para la Policía Local, y se incentive la participación en los mismos, sobre atención y trato a los ciudadanos y derechos fundamentales en relación con las actuaciones policiales.

Ayuntamiento de Madrid: sobre medidas para corregir las irregularidades en el Palacio Municipal de Hielo de Madrid.

Recomendación para que se incremente la dotación de medios materiales y humanos de la Policía Local, destinada a prevenir la comisión de delitos e ilícitos administrativos, relacionados con el tráfico y consumo de drogas en la vía pública en el distrito de San Blas de la ciudad de Madrid.

Recomendación para que la retirada de las tarjetas de estacionamiento para minusválidos en el Ayuntamiento de Madrid se produzca mediante un procedimiento reglado y haciendo uso de la oportuna documentación, evitando, en todo caso, la vía o actuación de hecho consistente en retirar la tarjeta en la vía pública sin entregar un recibo o justificante, en aras a garantizar la mejor defensa de los derechos de los potenciales afectados.

Recomendación sobre la conveniencia de que revise la instrucción reguladora de la concesión de tarjetas de estacionamiento para personas con movilidad reducida, a fin de adecuarla en todos sus términos a las previsiones contenidas en la Recomendación del Consejo Europeo 98/376/CE, sobre creación de una tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad.

Recomendación para que se incremente la dotación de medios materiales y humanos de la Policía Local destinada al control y sanción de las actividades ilícitas, por tráfico de drogas, conducta amenazante y ruidosa, consumo de alcohol en la vía pública y su venta en locales clandestinos, en las calles Almansa, Topete y Carnicer de la ciudad de Madrid.

Ayuntamiento de Malpartida de Cáceres (Cáceres): sobre la obligación de dictar resolución expresa, en un recurso de reposición formulado ante el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Mieres (Asturias): Sobre publicación de las convocatorias realizadas en relación con el Plan de Empleo Local 2006-2007.

Ayuntamiento de Parla (Madrid): Para que se incremente la dotación de medios de la Policía Local, destinados a la prevención de los delitos e infracciones administrativas relacionadas con el consumo de drogas en la vía pública, y el paseo de perros peligrosos sin correa ni bozal en las calles y plazas del municipio.

Ayuntamiento de Santa Cruz de la Palma (Santa Cruz de Tenerife): Para que se incoen con la debida diligencia los expedientes disciplinarios relativos a los hechos constitutivos de faltas leves, graves o muy graves, a fin de evitar que los hechos que fueron denunciados en tiempo y forma por las personas perjudicadas, bien ante la jurisdicción, bien ante la propia Administración, no sean objeto del oportuno reproche penal y/o disciplinario administrativo, a causa de la prescripción imputable a un mal funcionamiento de los órganos competentes de la Administración, que demoran la incoación del expediente, no ya de los hechos que se denuncian ante ella, sino incluso de aquellos por los que se formula denuncia o querella penal.

Ayuntamiento de Torrelavega (Cantabria): Sobre adopción de las medidas oportunas, para una correcta ordenación del estacionamiento de camiones en las vías urbanas del municipio, y para la señalización de los lugares autorizados expresamente para dicho estacionamiento, evitando la inseguridad jurídica que se deriva de la ordenación actual.

Ayuntamiento de Valencia de Alcántara (Cáceres): Sobre publicidad de las convocatorias selectivas.

Diputación Provincial de Ávila: Sobre la oportunidad de que, en las solicitudes de servicio de ayuda a domicilio, se valore la conveniencia de facilitar a los interesados información sobre el lugar que ocupan en la lista de espera, y que se dicte resolución motivada, haciendo constar, además de la estimación favorable de la solicitud, la puntuación asignada conforme al baremo aplicable y que, además, dicha resolución sea notificada a los interesados con indicación de los recursos que pueden interponer.

Otros

Colegio de Abogados de Valencia: Sobre la asignación de un letrado especialista al Turno de Oficio de Menores.

SUGERENCIAS ADMITIDAS

Administración General del Estado

Ministerio de Administraciones Públicas

A la **Secretaría General para la Administración Pública,** sobre el reintegro de cantidades correspondientes al recargo en vía de apremio de liquidación de una deuda contraída por el interesado, una vez superado el plazo de pago voluntario.

A la **Dirección General de la Función Pública** sobre resolución del expediente de solicitud de traslado por razones de salud, formulado por una ciudadana.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía** sobre el incremento de las labores de búsqueda de un ciudadano desaparecido.

Sugerencia sobre la conveniencia de evaluar la concesión de una autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales, aplicando por analogía la Instrucción 14/2005 de la Secretaría de Estado de Seguridad, al ser la interesada víctima del delito de maltrato familiar.

Sugerencia sobre la conveniencia de revocar una denegación y conceder la tercera renovación de la tarjeta de residencia a un ciudadano, cuya orden de expulsión había prescrito durante la segunda renovación.

Sugerencia sobre la conveniencia de estudiar la revocación de una orden de expulsión, una vez comprobado el arraigo familiar del interesado en España, así como el cumplimiento de los demás requisitos exigidos para la concesión de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales.

Sugerencia sobre la necesidad de dejar sin efecto la orden de devolución de una ciudadana ecuatoriana, al haber acreditado ser ascendiente de un menor español de corta edad.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de las Illes Balears,** sobre la necesidad de dar una respuesta escrita a la queja presentada por una ciudadana.

Sugerencia sobre la admisión a trámite de una solicitud de autorización de residencia, formulada al amparo

del Real Decreto 240/2007, del cónyuge de un ciudadano español que se encontraba en territorio nacional con anterioridad a la fecha de celebración del matrimonio.

A la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona,** sobre la conveniencia de revocar la resolución denegatoria de una renovación de autorización de trabajo y residencia, dictada transcurridos nueve meses desde su solicitud.

A la **Subdelegación del Gobierno en Huelva** sobre la revisión del expediente de un ciudadano rumano conforme a la vigente normativa comunitaria y, en su caso, la revocación de la orden de expulsión por estancia irregular, concediéndole la tarjeta correspondiente a la autorización que en su día le fue otorgada en el proceso de normalización.

A la **Subdelegación del Gobierno en Málaga** sobre resolución de un expediente de jubilación por incapacidad permanente.

Sugerencia sobre la conveniencia de demorar la práctica de una expulsión el tiempo suficiente hasta que la Jurisdicción Contencioso-administrativa pueda pronunciarse sobre una medida cautelar, solicitada en relación con un procedimiento de expulsión.

Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación

A la **Dirección General de Recursos Pesqueros,** sobre la dotación de medios suficientes y del oportuno material fotográfico y videográfico a los agentes del Seprona.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares,** sobre la conveniencia de dejar sin efecto las resoluciones desfavorables, recaídas en unas solicitudes de visado de reagrupación familiar a favor de descendientes, por falta de cobertura legal en la causa de denegación.

Sugerencia sobre revisión de unas resoluciones denegatorias de los visados de estancia de dos ciudadanas ecuatorianas con autorizaciones de residencia en vigor y que, por motivos de fuerza mayor, abandonaron territorio español sin autorización de regreso y sin las tarjetas de extranjero que previamente les habían sido sustraídas.

Sugerencia sobre revisión de la resolución denegatoria de visado de estancia, solicitado por una ciudadana cuya autorización de regreso caducó antes de volver a territorio nacional, pero que es titular de una autorización de residencia en vigor.

Sugerencia sobre otorgamiento de visados de entrada a un ciudadano que salió del territorio nacional con sus hijos, sin autorización de regreso, pero que es titular de una autorización de trabajo y residencia en vigor.

Sugerencia sobre revocación de una resolución denegatoria y la expedición del visado de entrada a un ciudadano que, debido a graves circunstancias, abandonó territorio nacional sin autorización de regreso y en trámites de renovación de la tarjeta de residencia, que finalmente le fue concedida.

Sugerencia sobre la expedición de un visado de reagrupación familiar para un menor, al justificarse la denegación del mismo en una apreciación que no corresponde evaluar a la oficina consular.

Sugerencia sobre revocación de la resolución denegatoria de un visado solicitado, tras la pertinente verificación de identidad, para acceder a territorio nacional, ya que a la interesada le fue sustraída la autorización de residencia en vigor durante la estancia en su país.

Sugerencia sobre revisión de una resolución denegatoria de visado, solicitado por una ciudadana ecuatoriana, que salió de España durante la vigencia de su autorización de residencia y trabajo, pero que no pudo regresar al haber caducado ésta, procediéndose a su concesión conforme a Derecho.

Ministerio de Educación y Ciencia

A la **Dirección General de Cooperación Territorial y Alta Inspección,** sobre la revisión de un expediente de revocación de beca para comprobar si el derecho de la Administración al reintegro de la cantidad había prescrito, y en el caso de confirmarse, se proceda a la devolución de la cantidad ingresada.

Ministerio de Fomento

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Valencia,** sobre atención de las reclamaciones vecinales, poniéndose en contacto recíproco y haciendo concordar sus pareceres mediante una reunión u otro modo apropiado.

Ministerio del Interior

A la **Subsecretaría del Interior,** sobre la concesión de ayuda económica de gastos por hijo a cargo, solicitada por una ciudadana.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil,** sobre incremento de medios materiales y personales en una oficina de expedición del documento nacional de identidad.

Sugerencia sobre fundamentos del requerimiento de identificación practicado por agentes del Cuerpo Nacional de Policía.

Sugerencia para que por parte de las autoridades policiales se proceda al estricto cumplimiento de los requerimientos judiciales, especialmente cuando éstos dispongan la suspensión cautelar de una repatriación.

Sugerencia sobre responsabilidad disciplinaria de agentes de la Guardia Civil.

Sugerencia sobre notificación, a unos denunciantes ante la Guardia Civil, de la decisión adoptada a la vista de su denuncia.

A la **Dirección General de Tráfico,** tres sugerencias sobre declaración de oficio de la nulidad de un expediente sancionador, incoado por la Dirección General de Tráfico.

Sugerencia sobre revocación de una sanción impuesta por la Dirección General de Tráfico.

Ministerio de Medio Ambiente

A la **Confederación Hidrográfica del Duero,** sobre la necesidad de dar respuesta expresa a la solicitud de limpieza del cauce del río Porma, presentada por el interesado, comunicándole la procedencia o no de dicha actuación.

Sugerencia sobre la necesidad de dar respuesta expresa a la solicitud de información formulada por el compareciente.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

A la **Subsecretaría de Trabajo y Asuntos Sociales,** sobre cobertura de vacantes de todas las plazas ocupadas en comisión de servicios desde hace más de dos años.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería para la Igualdad y Bienestar Social,** sobre la necesidad de modificar la fecha de reconocimiento de efectos del grado de minusvalía, reconocida a un menor discapacitado, para que coincida con la fecha en que sus padres presentaron la solicitud del certificado de minusvalía.

Comuniad Autónoma de Aragón

A la **Consejería de Educación, Cultura y Deporte,** sobre tramitación inmediata de determinada propuesta de expedición de un título académico.

A la **Consejería de Presidencia,** sobre la gestión de la oferta de empleo público del año 2004, para que quede rápidamente culminada.

Comunidad Autónoma de Canarias

A la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes,** sobre resolución expresa de los recursos presentados por los interesados.

Cantabria

A la **Consejería de Presidencia, Ordenación del Territorio, Vivienda y Urbanismo,** sobre la movilidad de los funcionarios, evitando que se demoren las convocatorias de los concursos de traslados, y para que se incluyan en los concursos de traslados y en las convocatorias de libre designación todas las plazas vacantes dotadas presupuestariamente.

Comunidad Autónoma de Extremadura

A la **Consejería de Educación,** sobre contestación a las reclamaciones formuladas por un ciudadano.

Comunidad de Madrid

A la **Consejería de Cultura y Deportes. Instituto Madrileño del Deporte, el Esparcimiento y la Recreación,** sobre la obligación de efectuar la notificación prevista en el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, incluyendo el texto íntegro de la resolución adoptada.

A la **Consejería de Educación,** sobre reconocimiento de la percepción de complemento específico a un ciudadano como Jefe de Estudios Adjunto.

A **Gerencia del Summa 112,** sobre resolución expresa del recurso de alzada formulado por un ciudadano.

Región de Murcia

A la **Consejería de Desarrollo Sostenible y Ordenación del Territorio,** sobre la procedencia de dictar resolución expresa, a la solicitud de información formulada por una asociación de vecinos.

A la **Consejería de Educación, Ciencia e Investigación,** sobre el abono de cantidades debidas a un participante en calidad de vocal de una Comisión de evaluación de enseñanzas no escolarizadas.

Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Bienestar Social,** sobre la necesidad de arbitrar las medidas pertinentes para dar respuesta institucional inmediata y adecuada a las necesidades de una persona afectada de una grave enfermedad mental crónica, bien a través de recursos propios, o bien acudiendo a la coordinación de los recursos y las iniciativas públicas y privadas previstas en el artículo 1 de la Ley 5/1997, de 25 de junio, por la que se regula el sistema de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

Administración local

Ayuntamiento de Barcarrota (Badajoz): Sobre la necesidad de realizar una medición acústica, incoar procedimiento sancionador al establecimiento ruidoso; y adoptar la medida cautelar de suspender la actividad.

Ayuntamiento de Bétera (Valencia): sobre la aplicación de la legislación contra la contaminación acústica a los casales falleros.

Ayuntamiento de Calahorra (La Rioja): Sobre la obligación legal de resolver expresamente una solicitud de información, comunicando al interesado los motivos por los que la misma no puede ser suministrada.

Ayuntamiento de Cerecinos del Carrizal (Zamora): Sobre la incoación, a una operadora de telefonía, de un procedimiento sancionador por posible infracción de la legalidad urbanística.

Ayuntamiento de Collado Villalba (Madrid): Sobre declaración de oficio de la nulidad de un expediente sancionador, incoado por el Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Fuenlabrada (Madrid): Sobre la actuación de un agente de la Policía Local.

Ayuntamiento de L´Hospitalet de Llobregat (Barcelona): Sobre la obligación de elaborar la relación de puestos de trabajo del citado Ayuntamiento.

Ayuntamiento de La Guardia de Jaén (Jaén): Sobre acceso a la información urbanística y obligación de practicar nueva notificación al interesado.

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Sobre la obligación de realizar inspecciones y demás actuaciones en el marco de las potestades que, en materia urbanística, tiene encomendadas la Administración municipal.

Ayuntamiento de Las Rozas (Madrid): Sobre el reconocimiento de la condición de residente en un término municipal, para participar en una convocatoria de viviendas de promoción pública.

Ayuntamiento de Llucmajor (Illes Balears): Sobre la obligación de proporcionar a los ciudadanos in-

formación suficiente, de modo que puedan ejercer la acción pública urbanística o cualquier otra que pueda corresponderles.

Ayuntamiento de Madrid: Sobre la improcedencia de aplicar el silencio administrativo, y la obligación de contestación expresa.

Ayuntamiento de Moralzarzal (Madrid): Sobre la falta de contestación a las reclamaciones efectuadas por el interesado, con motivo del establecimiento, mediante expediente, de unas contribuciones especiales con las que está en desacuerdo.

Sugerencia sobre la obligación de realizar inspecciones y demás actuaciones en el marco de las potestades que, en materia urbanística, tiene encomendadas la Administración municipal.

Ayuntamiento de Toro (Zamora): Sobre reclamación de unos recibos correspondientes a los ejercicios 2001, 2002, 2003 y 2004 por un vado que no es propiedad de un ciudadano.

Ayuntamiento de Torrevieja (Alicante): Sobre la atención de las reclamaciones vecinales, poniéndose en contacto recíproco y haciendo concordar sus pareceres mediante una reunión u otro modo apropiado.

Diputación Provincial de Alicante: Sobre la notificación de pagos a los miembros de una comunidad de regantes.

Diputación Provincial de Guadalajara: Sobre liquidación del Impuesto sobre bienes inmuebles correspondiente a los ejercicios 1994 a 1997, de una vivienda ubicada en Sigüenza.

Otros

Cámara de Comercio e Industria de Orihuela (Alicante): Sobre el cobro del recurso cameral permanente correspondiente a 2003 con recargo y por la vía de apremio, siendo que la notificación se intentó en un domicilio que no era el suyo y, sin embargo, el procedimiento de apremio se efectúa en su domicilio y se notifica adecuadamente.

RECORDATORIO DE DEBERES LEGALES

Durante el año 2006, El Defensor del Pueblo emitió 31 recordatorios de deberes legales a la Administración General del Estado, 19 a las Administraciones Autonómicas y 58 a las locales y otros organismos (ver cuadro 30).

Administración General del Estado

Ministerio de Administraciones Públicas

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Cataluña,** sobre el deber legal que incumbe de adecuar su actuación a la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y al Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, en relación con la obligación de comunicar al denunciante la decisión que se adopte sobre la iniciación del correspondiente expediente sancionador.

A la **Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla,** sobre la necesidad de extremar el rigor en el cumplimiento de la normativa legal vigente, y ajustar a Derecho las actuaciones seguidas, en relación con un ciudadano al que se instruyó indebidamente un expediente de expulsión.

A la **Subdelegación del Gobierno en Alicante** sobre el deber legal de que los servicios de extranjería, dependientes de ese centro directivo, den estricto cumplimiento a la normativa sobre medios para acreditar los intentos de notificación a los interesados en procedimientos sancionadores

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares,** sobre el deber legal que incumbe a las oficinas consulares, bajo su responsabilidad, de cumplir con la normativa básica del procedimiento administrativo.

Sobre la obligación legal de que las oficinas consulares resuelvan expresamente todas las solicitudes y recursos que se les formulen.

Recordatorio sobre la obligación legal de la Administración de tener por válidamente presentados los documentos en cualquier registro público, en atención a lo dispuesto en el artículo 38 de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ministerio de Defensa

A la **Secretaría de Estado de Defensa,** sobre el deber legal que le incumbe de ajustar su actuación a lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del Derecho de Petición.

A la **Subdirección General de Recursos e Información Administrativa,** sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo dispuesto por la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como poner de manifiesto que, de acuerdo con el artículo 103 de la Constitución, la actuación de la Administración debe servir a los intereses de los ciudadanos.

Ministerio de Economía y Hacienda

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Aragón,** sobre el deber legal que le incumbe de resolver en el plazo máximo de un año la reclamación económico-administrativa presentada por el interesado, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 239 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, que establece que la duración del procedimiento, en cualquiera de sus instancias, será de un año contando desde la interposición de la reclamación.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Castilla y León,** sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de la Comunitat Valenciana,** sobre el deber legal que le incumbe, en base a lo establecido en los artículos 239 y 240 de la Ley General Tributaria 58/2003, de 17 de diciembre, en cuanto a la obligación de resolver las reclamaciones pendientes contra acuerdos desestimatorios, dictados por la Administración de la Agencia Estatal de Administración Tributaria de Sagunto (Valencia) en la solicitud de rectificación de las autoliquidaciones del Impuesto sobre la renta de las personas físicas.

A la **Gerencia Territorial del Catastro de Teruel,** sobre la obligación legal de instar de oficio el procedimiento de subsanación de discrepancias, previsto en el artículo 19 del texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario.

Ministerio de Educación y Ciencia

A la **Subsecretaría,** sobre la necesidad de dar las instrucciones oportunas a los centros dependientes de esa Subsecretaría, para el cumplimiento efectivo de los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, en el sentido de remitir el informe escrito solicitado por el Defensor del Pueblo en el plazo preceptivo, así como de auxiliarle con carácter preferente y urgente en sus investigaciones e inspecciones.

A la **Dirección Provincial de Educación y Ciencia en Melilla,** sobre el deber legal que le incumbe para que, en lo sucesivo, se facilite la información que solicitan los interesados y contestar a las peticiones o reclamaciones que realizan los ciudadanos sobre la base de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como para que los representantes sindicales reciban la información a la que se refiere el artículo 9.1 de la Ley 9/1987, de 12 de junio, de Órganos de representación, determinación de las condiciones de trabajo y participación del personal al servicio de las administraciones públicas, derivada del derecho de participación a través de la capacidad representativa reconocida a las organizaciones sindicales en los artículos 6.3. c), 7.1 y 7.2 de la Ley 11/1985 de 2 de agosto, de Libertad Sindical.

A la **Universidad Nacional de Educación a Distancia,** sobre el deber legal de hacer observar en la Universidad los preceptos de la Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y de la normativa entonces vigente reguladora del tercer ciclo, y de la tramitación de la tesis doctoral.

Ministerio de Fomento

A la **Secretaría General de Transportes,** sobre el deber legal de auxiliar al Defensor del Pueblo en sus investigaciones, de actuar con eficacia, eficiencia y en servicio a los ciudadanos; y de, si se estima incompetente en un asunto, remitir las actuaciones al órgano que considere competente, si éste pertenece a la misma Administración pública.

A la **Entidad pública empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea,** sobre el deber legal que le concierne de finalizar los trabajos de adaptación, en todos los aeropuertos españoles, a las prescripciones contenidas en la ley de medidas sanitarias frente al tabaquismo, en aras de la protección del derecho a la salud.

Ministerio del Interior

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil,** sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, debiendo dar respuesta a cuantas cuestiones o peticiones le sean planteadas, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Recordatorio sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a determinados preceptos de la Ley de Enjuiciamiento Criminal y del Reglamento de régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, para el esclarecimiento de hechos susceptibles de ser tipificados penal y/o disciplinariamente cometidos por agentes de las propias Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

Recordatorio sobre el deber legal de que los agentes de policía recaben cuantos testimonios y medios de prueba sea posible reunir para el esclarecimiento de los hechos punibles y sancionables, poniéndolos a disposición de la autoridad judicial competente y/o, en su caso, del instructor disciplinario, conforme, entre otros, a lo dispuesto en los artículos 282 y siguientes y 769 y siguientes de la LECrim y 36 del Reglamento de régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, interpretándolos teleológica, contextual y sistemáticamente.

Recordatorio sobre el deber legal que incumbe a la Administración de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Jefatura Superior de Policía de Madrid,** sobre el deber legal, que incumbe al Cuerpo Nacional de Policía, de acatar las resoluciones judiciales procurando su íntegro y diligente cumplimiento.

A la **Dirección General de Tráfico,** sobre el deber legal de ajustar su actuación a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y, en consecuencia, resolver expresamente la solicitud presentada.

Al **Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid,** sobre el deber legal de que el centro de internamiento disponga de determinados servicios y elementos, así como de adoptar las necesarias prácticas para asegurar un trato adecuado a los ciudadanos privados de libertad.

Ministerio de Medio Ambiente

A la **Confederación Hidrográfica del Duero,** sobre el deber legal que le incumbe, en materia de evaluación ambiental de la obra pública, a las administraciones competentes.

A la **Confederación Hidrográfica del Norte,** sobre el deber legal que le incumbe en cuanto a ejercer medidas adicionales o complementarias al procedimiento sancionador, al comprobar la existencia de un vertido no autorizado o que no cumple las condiciones de autorización, para evitar daños al dominio público hidráulico.

A la **Confederación Hidrográfica del Tajo,** sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico, de resolver los procedimientos relativos al dominio publico hidráulico en los plazos establecidos por la normativa procedimental aplicable.

Recordatorio sobre el deber legal de la administración hidráulica de dar respuesta expresa a las solicitudes de concesión de aguas públicas en un plazo máximo de 18 meses, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero, y en la disposición adicional sexta del texto refundido de la Ley de aguas, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio.

Ministerio de Sanidad y Consumo

A la **Agencia Española de Seguridad Alimentaria y Nutrición,** sobre la obligación legal de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales

A la **Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social de Sevilla,** sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, debiendo dar respuesta a cuantas cuestiones o peticiones le sean planteadas, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ministerio de Vivienda

A la **Dirección General de Arquitectura y Política de Vivienda,** sobre la obligación legal de aplicar el principio de eficacia a la tramitación de los expedientes administrativos a su cargo, según lo establecido en el artículo 103 de la Constitución Española y 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, evitando que se incurra en la importante demora que se ha apreciado en el expediente de queja de referencia.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Gobernación,** sobre el deber legal que le incumbe, conforme al artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anormalidad en la tramitación de procedimientos.

Cantabria

A la **Consejería de Empleo y Bienestar Social,** sobre el deber legal de verificar el exacto cumplimiento de la normativa aplicable en materia de entidades, centros y prestaciones de servicios sociales, ya sean de financiación pública o privada, de tal manera que quede garantizada la calidad de la atención a las personas usuarias y de los servicios sociales que se presten en el territorio de la Comunidad Autónoma de Cantabria, conforme a lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 2/2007, de 27 de marzo, de derechos y servicios sociales.

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

Al **Instituto de la Mujer,** sobre el deber legal de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Comunidad de Castilla y León

A la **Consejería de Medio Ambiente,** sobre el deber legal de evaluar ambientalmente la decisión de modificar un Plan de ordenación de los recursos naturales.

Recordatorio sobre el deber legal que incumbe a la **Secretaría General de Medio Ambiente** en cuanto a exigir la responsabilidad de las personas jurídicas cuando, en caso de sucesión universal, la que sucede asume toda la responsabilidad en que incurre la sucedida, conforme a lo establecido en la Ley 11/2003 de 8 abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León.

A la **Consejería de Sanidad,** sobre el deber legal que le concierne de aplicar el artículo 32 de la Ley 26/1984, de 19 de julio, General para la defensa de consumidores y usuarios, que establece que las infracciones en materia de consumo serán objeto de las sanciones administrativas correspondientes.

Comunidad Autónoma de Exremadura

A la **Consejería de Agricultura y Medio Ambiente,** sobre el deber legal de facilitar, a quien es interesado en un procedimiento en curso, el conocimiento de su estado de tramitación y el acceso a los documentos contenidos en el mismo, y del deber legal de reconocer su derecho a formular, con anterioridad al trámite de audiencia, alegaciones y aportar los documentos que estime convenientes, en aplicación de los artículos 31, 35, 84, 85 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Comunidad Autónoma de las Illes Balears

A la **Consejería de Comercio, Industria y Energía,** sobre el deber legal de velar por un medio ambiente

adecuado, en cuanto órgano de control de actividades industriales contaminantes; de sancionar las infracciones y, en casos muy graves, de suspender la actividad o el cierre de establecimientos, conforme a lo establecido en el artículo 45 de la Constitución, artículos 31 y 36 de la Ley 21/1992 de Industria; 7, 8bis y 9 del Real Decreto Legislativo 1302/1986 de evaluación de impacto ambiental, y concordantes de su Reglamento aprobado por Real Decreto 1131/1988.

A la **Consejería de Interior,** sobre el deber legal de resolver expresamente la solicitud presentada, y ajustar así su actuación a lo previsto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Consejería de Vivienda y Obras Públicas,** sobre la obligación legal de que las instalaciones del tipo objeto de la queja se vean plasmadas previamente en un proyecto técnico, en aplicación de lo dispuesto en el Real Decreto Legislativo 1302/1986 de Evaluación de impacto ambiental y el Reglamento de actividades clasificadas de 1961.

Comunidad de Madrid

A la **Consejería de Educación,** sobre el deber legal de cumplir los plazos de resolución, recogidos en las bases de la convocatoria de ayudas al estudio de alumnos con aprovechamiento académico excelente, efectuada por dicha comunidad autónoma.

A la **Consejería de Familia y Asuntos Sociales,** sobre el deber legal que le compete de actuar conforme al principio de eficacia y con pleno sometimiento al ordenamiento jurídico vigente.

Recordatorio sobre el deber legal que le incumbe de proceder, en los 10 primeros días de cada mes, a la exposición, en los tablones de dicha Consejería, de la relación de plazas adjudicadas el mes anterior en las residencias de mayores que integran la red pública de la comunidad, con expresa indicación de la puntuación y de las residencias en las que se hayan producido ingresos, en aplicación de la Orden de esa Consejería 13/1998, relativa a la información y publicidad del proceso de adjudicación de plazas.

Recordatorio sobre el deber legal de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Recordatorio sobre el deber legal que le incumbe de motivar los actos administrativos, cuando se den los supuestos previstos en el artículo 54 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Consejería de Sanidad,** sobre el deber legal que incumbe al Servicio Madrileño de Salud de resolver expresamente, en tiempo y forma, las peticiones que le hayan sido formuladas, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Dirección General de Arquitectura y Vivienda,** sobre el deber legal de tener en cuenta los documentos aportados por los interesados, rectificando los errores cometidos y dictando resoluciones congruentes con lo solicitado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 35.e) y 89.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a lo expresado en el artículo 103.1 de la Constitución Española.

Región de Murcia

A la **Consejería de Desarrollo Sostenible y Ordenación del Territorio,** sobre los deberes de cooperación y colaboración con las otras administraciones en materia de evaluación ambiental, en aplicación de lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ciudad Autónoma de Melilla

A la **Consejería de Bienestar Social y Sanidad,** sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 35 de la Ley de extranjería, solicitando en tiempo y forma autorización de residencia a favor de los menores extranjeros no acompañados, tutelados por esa Administración.

Administración local

Ayuntamiento de A Coruña: Sobre el deber legal de remitir al Defensor del Pueblo los informes solicitados en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, y de auxiliarle preferentemente y de forma urgente de acuerdo con lo establecido en el artículo 19.1 de la citada ley orgánica.

Ayuntamiento de Alcalá de Guadaira (Sevilla): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de resolver expresamente los recursos que le sean presentados por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 y 115.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Ayuntamiento de Alcalá de Henares (Madrid): Sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo que dispone la Ley 30/1992, debiendo regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, no debiendo repercutir las deficiencias de la actuación administrativa sobre los interesados, lesionando sus legítimos derechos.

Ayuntamiento de Altea (Alicante): Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carácter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformi-

dad con lo establecido en el artículo 18.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Ayuntamiento de Artà (Illes Balears): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Arteixo (A Coruña): Sobre el deber legal de garantizar el cumplimiento de la obligación que tienen los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones, de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, de acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 6/1998, de 13 de abril de Régimen de Suelo y Valoraciones.

Ayuntamiento de Badajoz: Sobre la obligación legal de facilitar la información ambiental que obre en poder de la Administración en plazo, cuyo incumplimiento puede dar lugar a responsabilidad conforme a lo establecido en la Ley 27/2006, del Derecho de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Ayuntamiento de Calonge (Girona): Sobre el deber legal derivado del artículo 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada al mismo por la Ley 4/1999, de 14 de enero, de traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma.

Ayuntamiento de Camargo (Cantabria): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Camuñas (Toledo): Sobre el deber legal de asegurar que las emisiones acústicas no excedan los índices acústicos permitidos y, en consecuencia, aplicar y velar por el cumplimiento de la Ley 37/2003 del Ruido.

Ayuntamiento de Carracedelo (León): Sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria): Sobre el deber legal de adoptar las medidas necesarias para impedir que las infracciones urbanísticas detectadas se consoliden por el mero transcurso del tiempo, incumpliéndose con ello el mandato legal que asigna a las administraciones municipales la legislación urbanística de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, actuando con la debida diligencia y evitando que los infractores se beneficien de la demora en el actuar administrativo, perjudicando con ello a otros ciudadanos.

Recordatorio sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

Ayuntamiento de Cenicientos (Madrid): Sobre el deber legal de garantizar el cumplimiento de la obligación que tienen los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones, de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 6/1998, de 13 de abril de Régimen de Suelo y Valoraciones.

Ayuntamiento de Ceutí (Murcia): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Cieza (Murcia): Sobre el deber legal que le incumbe de incoar los procedimientos sancionadores correspondientes a las infracciones urbanísticas, y de tramitar los mismos de acuerdo con el principio de eficacia, recogido en el artículo 103.1 de la Constitución y lo dispuesto en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

Ayuntamiento de Colmenarejo (Madrid): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Córdoba: Sobre el deber legal de cumplir con lo dispuesto en la Orden de 28 de julio de 2000, por la que se regulan los requisitos materiales y funcionales de los servicios y centros de servicios sociales de Andalucía.

Ayuntamiento de Deltebre (Tarragona): Sobre el deber legal derivado del artículo 36 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada al mismo por la Ley 4/1999, de 14 de enero, de traducir al castellano los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma.

Ayuntamiento de Formentera (Illes Balears): Sobre el deber legal que le incumbe de que los nombramientos de personal laboral temporal, aun cuando se deban de proveer con carácter de urgencia, se realicen en los términos que contemplan los artículos 18 y 19 de la Ley 3/2007, de 27 de marzo, de Función Pública de la

Comunidad Autónoma de las Illes Balears, permitiendo a todos los demandantes de empleo, conocer el carácter y la naturaleza de las plazas de empleo público que se ofertan, para que puedan concurrir en condiciones plenas de igualdad, mérito y de capacidad.

Ayuntamiento de Fuenlabrada (Madrid): Sobre la obligación legal de adecuar las convocatorias al artículo 6.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local.

Ayuntamiento de Granada: Sobre el deber legal de evitar contenidos discriminatorios en sus resoluciones.

Recordatorio sobre el deber legal que le incumbe de dar respuesta expresa, en tiempo y forma, a cuantas solicitudes y escritos le sean presentados por los interesados, en cumplimiento del artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Guadalajara: Sobre el deber legal de resolver expresamente y por escrito las peticiones y reclamaciones que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Laredo (Cantabria): Sobre el deber legal de notificar conforme a la ley los actos administrativos, de actuar en término y plazo legal, y de remover obstáculos al ejercicio de los derechos de los interesados y de prestarles información y orientación.

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Sobre el deber legal de adoptar las medidas necesarias para impedir que las infracciones urbanísticas detectadas se consoliden por el mero transcurso del tiempo, incumpliéndose con ello el mandato legal que asigna a las administraciones municipales la legislación urbanística de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, actuando con la debida diligencia y evitando que los infractores se beneficien de la demora en el actuar administrativo, perjudicando con ello a otros ciudadanos.

Ayuntamiento de Las Rozas (Madrid): Sobre el deber legal que le incumbe conforme a los artículos 1, 2.1, 25.2 apartados b), d), f) y m), de la Ley de Bases del Régimen Local, 15 de la Ley de Carreteras y las disposiciones sobre travesías y redes arteriales, de atender las reclamaciones vecinales cuando sean asuntos de su competencia, ofreciendo indicaciones suficientes a los vecinos acerca de los requisitos jurídicos de las cuestiones que le planteen, e interesándose por ellas ante los organismos competentes, pronta y eficazmente.

Ayuntamiento de Leganés (Madrid): Sobre el deber legal de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Logroño: Sobre el deber legal de dar cumplimiento al artículo 24 de la Ordenanza reguladora de los servicios locales de consumo de ese Ayuntamiento, que establece que los órganos municipales de consumo se inhibirán en la resolución de expedientes que excedan de su competencia material o territorial, de acuerdo con la legislación básica de régimen local y demás normas legales de aplicación, debiendo comunicar al reclamante la instancia a la que se ha dirigido o debe dirigir su expediente.

Ayuntamiento de Lleida: Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Madrid: Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Recordatorio sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Recordatorio sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Recordatorio sobre el deber legal de recabar y preservar para su eventual puesta a disposición de la autoridad judicial competente y/o en su caso, del ulterior procedimiento disciplinario, los testimonios de vecinos y pruebas fotográficas relativos a la investigación en el expediente de referencia.

Recordatorio sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta de manera expresa a las solicitudes de información, formuladas por los interesados, salvo casos manifiestos de carencia de fundamento, cumpliendo así lo establecido en los artículos 35, 42 y 89 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículo 18 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de 16 de diciembre, de Medidas para la modernización del gobierno local.

Ayuntamiento de Mazarrón (Murcia): Sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, remitiendo los informes solicitados con carác-

ter preceptivo en el plazo máximo de 15 días, de conformidad con lo establecido en el artículo 18.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Ayuntamiento de Mérida (Badajoz): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Molina de Segura (Murcia): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de resolver de forma expresa cuantas reclamaciones y recursos sean presentados por los interesados.

Ayuntamiento de Oviedo: Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de servir con objetividad a los intereses generales y actuar de acuerdo con los principios de eficacia, cumpliendo así lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución Española.

Ayuntamiento de Palma de Mallorca: Sobre el deber legal que le incumbe de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Ribadesella (Asturias): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Riotorto (Lugo): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Rozas de Puerto Real (Madrid): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de San Javier (Murcia): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de hacer cumplir las ordenes de demolición, y ejecutarlas subsidiariamente a costa del obligado una vez transcurridos los plazos señalados, de conformidad con el artículo 228 de la Ley del Suelo de la Región de Murcia, y de servir con objetividad a los intereses generales y actuar conforme al principio de eficacia, cumpliendo así lo establecido en el artículo 103.1 de la Constitución Española.

Ayuntamiento de Sevilla: Sobre el deber legal de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Siero (Asturias): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Sóller (Illes Balears): Sobre el deber legal que tiene encomendado de adoptar las medidas necesarias, para impedir que las infracciones urbanísticas detectadas se consoliden por el mero transcurso del tiempo, incumpliéndose con ello el mandato legal que asigna a las administraciones municipales la legislación urbanística de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, actuando con la debida diligencia y evitando que los infractores se beneficien de la demora en el actuar administrativo, perjudicando con ello a otros ciudadanos.

Ayuntamiento de Tías (Las Palmas): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Torres de la Alameda (Madrid): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico, de resolver de forma expresa en todos los casos las peticiones y recursos que le sean formulados por los interesados, y a notificarlas de acuerdo con las reglas del procedimiento administrativo.

Ayuntamiento de Torrevieja (Alicante): Sobre el deber legal de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Recordatorio sobre el deber legal que tiene encomendado de ejercer con diligencia las competencias que en materia de disciplina urbanística le asigna la legislación, cumpliendo con su obligación de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido y acomodando su actuación a los principios de eficacia, economía y celeridad, contemplados en el artículo 103

de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Valoria la Buena (Valladolid): Sobre la obligación legal de exigir la responsabilidad de las personas jurídicas cuando, en caso de sucesión universal, la que sucede asume toda la responsabilidad en que incurre la sucedida, conforme a lo establecido en la Ley 11/2003, de 8 abril, de Prevención Ambiental de Castilla y León, y en la Ley 5/1999, de 8 abril, de Urbanismo.

Ayuntamiento de Vigo: Sobre el deber legal que incumbe a la Administración de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Villagarcía de la Torre (Badajoz): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de resolver de forma expresa en todos los casos, las peticiones y recursos que le sean formulados por los interesados, y a notificarlas de acuerdo con las reglas del procedimiento administrativo, sin que, en ningún caso, pueda servir de pretexto para el incumplimiento de este deber, el hecho de que las peticiones que le formulen carezcan, a su juicio, de fundamento legal.

Ayuntamiento de Zarza de Montánchez (Cáceres): Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada, en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Otros

Colegio Notarial de Bilbao: Sobre la obligación legal de dictar resolución expresa en las solicitudes que se le planteen (06039954).

Consejo Andaluz de Colegios de Abogados: Sobre la obligación legal de prestar asistencia letrada de oficio efectiva a menores sometidos a la Ley Orgánica de Responsabilidad penal de los menores.

Junta Vecinal de Mioño. Castro Urdiales (Cantabria): Sobre el deber legal que incumbe a la Administración pública de dar acceso, de acuerdo con la normativa de información ambiental, a un proyecto técnico que es soporte de obras sujetas a autorización e información pública.

ADVERTENCIAS

Administración local

Ayuntamiento de Oseja de Sajambre (León): Se formula advertencia a dicho Ayuntamiento de que, dada su inactividad para dar cumplimiento a una determinada moción y la falta de colaboración con el Defensor del Pueblo, se procederá a la inclusión en el informe anual de esta Institución de una referencia a este asunto, considerando la actitud de esta Administración municipal como hostil y entorpecedora del ejercicio de las funciones que constitucionalmente tiene encomendadas el Defensor del Pueblo.

Recursos de Inconstitucionalidad

El Defensor del Pueblo está legitimado para interponer recursos de inconstitucionalidad y de amparo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional. Por lo que se refiere a las peticiones de interposición, el Defensor del Pueblo no encontró suficientes tachas de inconstitucionalidad en los recursos que se le solicitó interpusiera sobre distintas leyes o preceptos concretos de normas estatales o autonómicas.

Solicitudes de interposición

A todos los solicitantes se les comunicaron los fundamentos de las resoluciones adoptadas, cuya literalidad puede consultarse en el informe completo que publica la Institución y que se cuelga en su página web (www.defensordelpueblo.es). Se publica, igualmente, por las Cortes Generales.

Las normas sobre las que se le solicitó al Defensor del Pueblo que interpusiera recurso de inconstitucionalidad fueron las siguientes:

1) Ley 34/2006, de 30 de octubre, sobre el acceso a las profesiones de Abogado y Procurador de los Tribunales.
2) Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y de modificación parcial de las leyes de los Impuestos sobre Sociedades, sobre la Renta de no Residentes y sobre el Patrimonio.
3) Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.
4) Ley 14/2006, de 4 de diciembre, de las Cortes de Castilla y León, de modificación de la Ley 10/1998, de 5 de diciembre, de Ordenación del Territorio de la Comunidad de Castilla y León.
5) Ley 42/2006, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2007.
6) Ley 15/2006, de 28 de diciembre, de las Cortes de Aragón, de Montes de Aragón.
7) Ley Orgánica 1/2007, de 28 de febrero, de reforma del Estatuto de Autonomía de las Illes Balears.
8) Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía.
9) Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres.
10) Ley Orgánica 5/2007, de 20 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de Aragón.
11) Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público.
12) Ley 8/2007, de 28 de mayo, de Suelo
13) Ley 6/2007, de 28 de marzo, de las Cortes de Castilla y León, de aprobación del Proyecto Regional «Ciudad del Medio Ambiente».
14) Ley 7/2007, de 17 de julio, del Parlamento de Cataluña, de la Agencia Tributaria de Cataluña.
15) Ley 3/2007, de 26 de julio, de la Asamblea de Madrid, de Medidas urgentes de modernizacion del Gobierno y la Administración de la Comunidad de Madrid.
16) Ley 13/2007, de 27 de julio, del Parlamento de Galicia, de modificación de la Ley 4/1988 de 26 de mayo, de la Función Pública de Galicia

Recursos de amparo

Durante el año 2007 se han recibido cuatro solicitudes en las que se interesaba la interposición de recurso de amparo constitucional. En todas ellas, el recurso solicitado correspondía al tipo de los previstos en el artículo 44 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional, contra situaciones en las que supuestamente se originó una vulneración de un derecho fundamental, que resultaba imputable de forma inmediata y directa a una resolución judicial.

El Defensor del Pueblo, oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 18.1.b) del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Defensor del Pueblo, de 6 de abril de 1983, adoptó el acuerdo de no acceder a la pretensión de los interesados por estimar que no resultaba viable la acción de amparo.

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

A continuación se recoge la relación de órganos y unidades de las distintas administraciones que no han dado adecuada respuesta a las solicitudes o requerimientos efectuados por el Defensor del Pueblo, incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración de los poderes públicos con esta Institución "con carácter urgente y preferente", que viene ordenada en el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/1981 que la regula. En estos supuestos el artículo 18.2 de la citada Ley Orgánica faculta al Defensor del Pueblo para declarar al órgano o unidad administrativa de que se trate "hostil o entorpecedora de sus funciones" y, además, ponerlo en conocimiento de las Cortes Generales, por medio de su inclusión en el informe anual, o, en su caso, en un informe especial. En aplicación de los preceptos citados, a continuación se ponen de manifiesto las actuaciones de carácter negativo que se han producido a lo largo de 2007. El primero recoge las actuaciones de las administraciones consideradas entorpecedoras, aquellas que han dificultado u obstaculizado la labor del Defensor del Pueblo, bien porque lo ha hecho sistemáticamente o bien porque han desarrollado alguna actividad que, por negativa, merece ser destacada. El segundo incluye las quejas que no han tenido contestación por la unidad a la que ha sido dirigidas en el año 2007, habiéndosele requerido por el Defensor del Pueblo, hasta tres veces, informe o respuesta a algún asunto o cuestión. En el tercero se ponen de manifiesto las quejas que si bien provocaron un tercer requerimiento a alguna unidad administrativa, dado que no respondieron a los anteriores o lo hicieron inadecuadamente, finalmente han contestado justificando las razones del retraso.

ADMINISTRACIONES ENTORPECEDORAS

Administración General del Estado

Ministerio de Fomento

A la **Dirección General de Aviación Civil,** sobre la homologación de títulos de pilotos y controladores aéreos.

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Málaga,** relativo a la necesidad de instalación de pantallas acústicas en la A-7.

Ministerio del Interior

A la **Dirección General de Tráfico,** sobre el incumplimiento de un contrato mediante el impago de su importe.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Agencia Andaluza del Agua,** relativo a las alegaciones formuladas al Plan General de Ordenación Urbana de Algeciras (Cádiz).

Principado de Asturias

A **VIPASA (Viviendas del Principado de Asturias, S.A)** relativo a las deficiencias existentes en viviendas de promoción pública.

Comunidad de Madrid

A la **Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio,** relativo a la negativa para compulsar documentos de descalificación.

A la **Consejería de Vivienda,** sobre una solicitud de ayuda para adquisición de vivienda.

Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda,** relativo a la venta de una vivienda de promoción pública; y sobre las restricciones para el uso de motocicletas en al ámbito rural.

Administración local

Ayuntamiento de Albaida (Valencia), relativo a las molestias provocadas por una fábrica textil; y relativo a irregularidades en la tramitación de una licencia.

Ayuntamiento de Bárcena de Cicero (Cantabria), relativo a la no contestación a una solicitud de copia de licencia.

Ayuntamiento de Benidorm (Alicante), relativo a la denegación de una licencia para la construcción de un muro.

Ayuntamiento de Burgos, relativo al incumplimiento por el municipio de una directiva comunitaria.

Ayuntamiento de Cáceres, sobre el funcionamiento ilegal de una cantera; y relativo a las molestias producidas por la Ronda Norte de dicha población.

Ayuntamiento de Castellón de la Plana, relativo a molestias por ruido ocasionado por obras en las cercanías de un colegio.

Ayuntamiento de Ciudad Real, relativo al incumplimiento, por dicho municipio, de una directiva comunitaria.

Ayuntamiento de Ciutadella de Menorca (Illes Balears), relativo a la necesidad de que se remitan, traducidos al castellano, los documentos o actos administrativos que deban surtir efecto fuera de las Illes Balears o de Cataluña, así como que se dictase resolución expresa a un recurso de reposición presentado.

Ayuntamiento de Coslada (Madrid), relativo a las barreras arquitectónicas en dicho municipio.

Ayuntamiento de El Hoyo de Pinares (Ávila), relativo a una denuncia por obstáculo en un vial público que impide acceso a una vivienda; y relativo a la cesión de parte de una parcela al municipio.

Ayuntamiento de Huércanos (La Rioja), sobre una denuncia presentada por pasividad del Ayuntamiento ante el corte de un camino público.

Ayuntamiento de Láchar (Granada), relativo a las molestias por ruido producidas por un local de ocio.

Ayuntamiento de Langreo (Asturias), relativo a las molestias generadas por el polvo y el ruido de una fábrica.

Ayuntamiento de Llanes (Asturias), relativo a vertidos en la playa de Llanes; y en relación a una denuncia por vertidos irregulares.

Ayuntamiento de Los Llanos de Aridane (Santa Cruz de Tenerife), relativo a la no ejecución de una sentencia de demolición de una antena de telefonía móvil.

Ayuntamiento de Lozoyuela (Madrid), relativo al cumplimiento de una licencia de obras.

Ayuntamiento de Montserrat (Valencia), relativo a las dudas que plantea el origen y cantidad de agua necesaria para el riego de un campo de golf y el abastecimiento de viviendas; y sobre las molestias provocadas por un corral de ovejas.

Ayuntamiento de Móstoles (Madrid), relativo al mal funcionamiento de una entidad urbanística; y sobre posible incidencia ambiental de una antena de telefonía móvil.

Ayuntamiento de Orihuela (Alicante), relativo a molestias producidas por un cartel publicitario.

Ayuntamiento de Oviedo, relativo a molestias producidas por el funcionamiento de industrias.

Ayuntamiento de Peñíscola (Castellón), relativo a una petición de información urbanística sobre el plan general de ordenación urbana.

Ayuntamiento de Ponteareas (Pontevedra), relativo a molestias por ruido producidas por un local de ocio.

Ayuntamiento de Punta Umbría (Huelva), relativo a posibles irregularidades en la instalación de locales de hostelería en la playa.

Ayuntamiento de San Fernando de Henares (Madrid), relativo a la disconformidad con la instalación de antenas de telefonía móvil.

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (Madrid), relativo a molestias por ruidos ocasionados en unas pistas de baloncesto.

Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz), sobre disconformidad con la calificación y la expropiación previstas en el nuevo plan general de ordenación urbana.

Ayuntamiento de Santa Ana de Pusa (Toledo), relativo a molestias provocadas por una explotación pecuaria.

Ayuntamiento de Santa Olalla del Cala (Huelva), sobre disconformidad con la calificación de una zona verde que incluye licencia para construir.

Ayuntamiento de Santo Domingo de la Calzada (La Rioja), relativo a molestias generadas por un local de ocio.

Ayuntamiento de Soto del Real (Madrid), relativo a una petición de información sobre medidas contra morosos.

Ayuntamiento de Telde (Las Palmas), relativo a molestias provocadas por ruidos de un vecino.

Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid), relativo a la incidencia ambiental de las estaciones de telefonía móvil.

Ayuntamiento de Valdés (Asturias), sobre disconformidad con la instalación de una antena de telefonía móvil.

Ayuntamiento de Valle de Carranza (Vizcaya), relativo a una denuncia por la construcción de casas prefabricadas en terrenos no urbanizables.

QUEJAS QUE NO HAN TENIDO CONTESTACIÓN EN 2007, TRAS EL TERCER REQUERIMIENTO

Administración General del Estado

Ministerio de Fomento

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Andalucía Oriental,** en relación con la expropiación de una finca con motivo de unas obras públicas.

Relativo a la expropiación de una finca, con motivo de la construcción de la carretera de circunvalación ML-300.

En relación con la expropiación de una finca para llevar a cabo las obras de la carretera ML-300 de circunvalación exterior de Melilla.

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Castilla y León Occidental,** relativo a un expediente expropiatorio.

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Málaga,** relativo a la expropiación parcial en el año

1995, de una finca, como consecuencia de la ejecución de las obras de la autovía de la Costa del Sol.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Justicia y Administración Pública,** relativo a una recomendación formulada sobre la asistencia jurídica a los extranjeros.

Comunidad Autónoma de las Illes Balears

A la **Consejería de Educación y Cultura,** en relación con la actuación iniciada de oficio, ante el incremento de quejas que aluden a dificultades para que los alumnos obtengan en el ámbito escolar la atención sanitaria, que en ocasiones precisan por razón de enfermedades crónicas, metabólicas, etcétera.

Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Justicia y Administraciones Públicas,** relativo a la existencia de un depósito judicial de vehículos en un establecimiento particular.

A la **Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda,** en relación con un desahucio irregular.

Administración local

Ayuntamiento de Alhaurín el Grande (Málaga), sobre una infracción de tráfico.

Ayuntamiento de Almenara (Castellón), relativo a deficiencias del servicio de abastecimiento de agua en una vivienda.

Ayuntamiento de Altea (Alicante), relativo a la ocupación ilegal de unos terrenos para la construcción de un embalse.

Ayuntamiento de Alzira (Valencia), en relación con una vivienda unifamiliar en construcción.

Ayuntamiento de Bello (Teruel), relativo a la falta de contestación, por parte del Ayuntamiento, a una solicitud para que por el Pleno de la Corporación se estudiase la posibilidad de nombrar hijo predilecto de la localidad a un vecino ya fallecido.

Ayuntamiento de Carrizo de la Ribera (León), sobre señalización de tráfico.

Ayuntamiento de Cercedilla (Madrid), relativo a la ubicación de tres contenedores de basura que ocasionaban molestias a determinados vecinos.

Ayuntamiento de Ciempozuelos (Madrid), relativo a la no contestación a la solicitud de anulación de concesión de la licencia de un vallado.

Ayuntamiento de Coslada (Madrid), para que se prosiguiese la tramitación de un expediente de responsabilidad patrimonial derivado de la desaparición de un vehículo que se encontraba en depósitos municipales.

Ayuntamiento de Chiva (Valencia), relativo a los reiterados cortes del servicio de abastecimiento de agua, así como por la inexistencia de servicio de alcantarillado, insuficiencia de pozos ciegos, etc.

Ayuntamiento de Chozas de Abajo (León), relativo a una notificación de liquidación, en concepto de contribuciones especiales, para la financiación de la obra de mejora del abastecimiento de agua, saneamiento y reparación de calles en Antimio de Arriba.

Ayuntamiento de Fresno de Torote (Madrid), relativo al arreglo de badenes de una calle.

Ayuntamiento de Guriezo (Cantabria), relativo al mal estado del camino de acceso a varias viviendas de la localidad, que en algunas ocasiones resulta impracticable y peligroso para personas y vehículos.

Ayuntamiento de Hostalric (Girona), sobre falta de respuesta a un escrito.

Publicaciones del Defensor del Pueblo en 2007

En 2007 se han publicado las Recomendaciones y Sugerencias 2006 y el Informe Monográfico "Violencia Escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria 1999-2006". Asimismo se ha publicado un libro conmemorativo del 25 Aniversario de la Institución. "El Defensor del Pueblo en una España en Cambio". Reproducimos las portadas, junto con el informe 2006 y sus debates parlamentarios. Estas publicaciones pueden consultarse en la página web: http://www.defensordelpueblo.es

Ayuntamiento de Jaraíz de la Vera (Cáceres), relativo a la ejecución incompleta de un planeamiento urbano.

Ayuntamiento de Jávea (Alicante), relativo a deficiencias en las infraestructuras de una urbanización.

Ayuntamiento de La Pobla de Vallbona (Valencia), relativo a deficiencias en el funcionamiento del servicio público de Correos en la urbanización San Lázaro.

Ayuntamiento de Llanes (Asturias), sobre declaración de oficio de la nulidad de una sanción de tráfico.

Ayuntamiento de Maside (Ourense), relativo a la solicitud por parte del interesado de los recibos del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica de tres coches, así como el del impuesto sobre bienes inmuebles de su vivienda.

Ayuntamiento de Montserrat (Valencia), relativo a las múltiples deficiencias en el servicio de suministro de agua corriente.

Ayuntamiento de Muro (Illes Balears), relativo a una reclamación por responsabilidad patrimonial derivada de los daños sufridos por una persona, como consecuencia del mal estado de una parada de autobús.

Ayuntamiento de Peñíscola (Castellón), sobre acceso al casco histórico regulado por bolardos.

Ayuntamiento de Pola de Laviana (Asturias), relativo a las molestias producidas por los extractores instalados en un garaje.

Ayuntamiento de Ponferrada (León), sobre la falta de resolución de un expediente por responsabilidad patrimonial.

Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid), relativo al incumplimiento, por parte del Ayuntamiento, de las normas de accesibilidad en el gimnasio municipal.

Ayuntamiento de San Fernando de Henares (Madrid), relativo a la orden de suspensión de unas obras amparadas por licencia.

Ayuntamiento de Sariegos (León), relativo a la propiedad de una finca en la localidad de Pobladura de Bernesga (León).

Ayuntamiento de San Miguel de Serrezuela (Ávila), relativo a la propiedad de una finca en el término municipal.

Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid), sobre la plaza de estacionamiento de una ciudadana minusválida.

Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra), relativo a las molestias producidas por la estación de trenes de mercancías de Guixar.

Diputación Provincial de Toledo, con motivo del cambio de farolas del alumbrado público en el pueblo de Santas Martas, habiendo cobrado por ello una contribución especial.

Diputación Provincial de Valencia, relativo a la recepción de una diligencia de embargo, generada por la actuación de los bomberos del Consorcio Provincial de Bomberos de Valencia.

Otros

Colegio Oficial de Odontólogos y Estomatólogos de Valladolid, ante la situación reflejada en una queja, según la cual un ciudadano interpuso una reclamación ante el reseñado Colegio Oficial, en relación con la práctica profesional de dos colegiados.

Administraciones que han contestado al tercer requerimiento

Por razones de espacio no recogemos aquí el listado de las Administraciones que contestaron al tercer requerimiento del Defensor del Pueblo, la relación de los ministerios, administraciones autonómicas y locales y otros organismos públicos que se encuentran en este caso, puede consultarse en el informe completo.

La Institución celebró con diversos actos institucionales el Vigésimo Quinto Aniversario del inicio de sus actividades

Con motivo de la celebración del 25 Aniversario de la entrada en funcionamiento del Defensor del Pueblo de España, se llevaron a cabo diversas actividades a lo largo de 2007. Asimismo, Enrique Múgica culminó su mandato bienal como Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman

Los actos conmemorativos que tuvieron lugar con motivo de la celebración del 25 Aniversario fueron los siguientes:

- La celebración en la sede del Senado de un **Seminario Internacional** sobre este tipo de instituciones que fue inaugurado por Su Alteza Real *D. Felipe de Borbón,* acompañado por el Defensor del Pueblo, con la intervención de dos destacados ponentes de la Constitución española de 1978, *Manuel Fraga Iribarne* y *Gregorio Peces-Barba Martínez,* junto con el que fuera Defensor del Pueblo de España, *Álvaro Gil-Robles y Gil-Delgado* y el Defensor del Pueblo Europeo, *Nikiforos Diamandourus,* que impartieron sus respectivas ponencias y con la participación de una amplia representación de los titulares de las defensorías y procuradorías de las distintas comunidades autónomas y de los países de Iberoamérica.
- La edición de un libro, realizado en colaboración con la Universidad Complutense de Madrid, que incluye un estudio sobre la actividad desarrollada por la Institución del Defensor del Pueblo durante estos 25 años de funcionamiento y un documental producido por Canal Historia sobre la Institución en este período de tiempo.

El Defensor del Pueblo culmina su mandato como Presidente de la FIO

Tras su elección para presidir la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) durante el bienio 2006-2007, el Defensor del Pueblo concluyó su mandato recibiendo la felicitación de todos los miembros de esta organización con motivo de su XII Congreso, que en esta ocasión se celebró en Lima (Perú) los días 20 a 23 de noviembre de 2007.

Entre las actuaciones más significativas que se han desarrollado durante esta presidencia, y que fueron especialmente valoradas por la Asamblea de la FIO, destacan los convenios de colaboración suscritos con diversas entidades y organizaciones del ámbito iberoamericano

Seminario Internacional con motivo del 25 Aniversario de la Institución. S.A.R. el Príncipe de Asturias saluda a Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo, en presencia de Nikiforos Diamandourus, Defensor del Pueblo Europeo, Mª Emilia Casas, Presidenta del Tribunal Constitucional, y Javier Rojo, Presidente del Senado.

Foto: Canal de Historia.

tales como, la Secretaria General Iberoamericana (SEGIB), la Unión Iberoamericana de Colegios y Agrupaciones de Abogados (UIBA) y la Organización Iberoamericana de Juventud (OIJ), cuyo fin es impulsar la presencia y actividades de la Federación en la defensa y promoción de los derechos humanos.

II Edición del Premio de Derechos Humanos Rey de España, entregado por SS.MM. los Reyes y creado y patrocinado por el Defensor del Pueblo, conjuntamente con la Universidad de Alcalá

El Premio de Derechos Humanos Rey de España, que tiene por objeto reconocer la labor de las entidades e instituciones, de naturaleza pública o privada de Iberoamérica, que se distingan en la defensa, promoción y realización de los derechos humanos y los valores democráticos, o que impulsen la investigación y la puesta en práctica de programas de actuación dirigidos a promover estos valores, fue otorgado por el jurado, en su se-

gunda edición, a la fundación guatemalteca *Myrna Mack,* por las dimensiones extraordinarias de su labor en la denuncia de los mecanismos de impunidad institucional en su país, desarrollando para ello estudios e impulsando propuestas técnicas de importante impacto político orientadas a mejorar el acceso a la justicia, a combatir de manera integral las diferentes formas de denegación de justicia y a transformar las fuerzas armadas y los aparatos de seguridad e inteligencia del Estado.

SS.MM. los Reyes, acompañados por el Defensor del Pueblo y por el Rector de la Universidad de Alcalá, hicieron entrega de este galardón a la Presidenta de dicha fundación en una acto solemne celebrado en el Paraninfo de dicha Universidad el día 11 de abril de 2007, con la asistencia de una significativa representación de las altas instituciones españolas y de los miembros de las legaciones de los distintos países de Iberoamérica acreditados en España.

Notable incremento de los convenios de colaboración con diversas instituciones, para impulsar las actividades del Defensor del Pueblo

A lo largo del año 2007 se han suscrito un total de 14 Convenios de colaboración, entre el Defensor del Pueblo y diversos organismos, instituciones y universidades, para impulsar el desarrollo y conocimiento de las actividades de la Institución, así como para la mejora de la prestación de sus servicios al ciudadano. Entre ellos pueden destacarse los siguientes:

- **Convenio con la Universidad Complutense de Madrid,** para la elaboración de un estudio sobre los 25 años de actividad del Defensor del Pueblo.
- **Convenio con el Instituto Complutense de Estudios Internacionales (ICEI),** para el desarrollo de unas Jornadas-Taller sobre "Ayuda Humanitaria y Exclusión Social".
- **Convenio con la Fundación General de la Universidad Complutense,** para la celebración del Curso organizado por la Institución con el título "A propósito de la violencia en la escuela".
- **Convenio con la Universidad de Alcalá,** para la formación de profesionales en el ámbito de las unidades de información.
- **Convenio con el Ministerio de Administraciones Públicas,** para facilitar la presentación de quejas en las Delegaciones y Subdelegaciones de Gobierno, participación en los cursos de formación del INAP e introducción en el sistema de comunicación denominado 060.
- **Convenio con la Fundación ESADE,** para el desarrollo de un programa de cooperación educativa.
- **Convenio con el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS),** para la realización de estudios sociológicos sobre diversas esferas de la realidad social española.
- **Convenio con la Agencia EFE,** para la elaboración de un audiovisual sobre la entidad ganadora de la segunda edición del Premio de Derechos Humanos Rey de España.
- **Convenio con Canal Historia,** para facilitar una mayor y mejor difusión de sus respectivas iniciativas destinadas a conmemorar el 25 Aniversario de la entrada en funcionamiento de la Institución del Defensor del Pueblo.
- **Convenio con la Defensora del Pueblo de Uzbekistán,** de colaboración entre ambas instituciones.
- **Convenio con el Diwan Al Madhalim de Marruecos,** de colaboración entre ambas instituciones.
- **Convenio con la Defensora del Pueblo de La Rioja,** de colaboración entre ambas instituciones.
- **Convenio con la Procuradora General del Principado de Asturias,** de colaboración entre ambas instituciones.
- **Convenio con El Justicia de Aragón,** para préstamo de libros entre ambas instituciones.

Vista del patio principal de la sede de Eduardo Dato, 31del Defensor del Pueblo en Madrid.

Atención al público

La página Web de la Institución introdujo, el pasado año, información básica sobre sus competencias, actividad y procedimiento de presentación de quejas, entre otras cuestiones. También se ofrece esta información en diversos idiomas: francés, alemán, ruso, árabe, chino y rumano, que más adelante se complementará con otros idiomas de aquellos colectivos significativos de personas residentes en España, con objeto de facilitarles el conocimiento de la Institución y su acceso a ella, si consideran conveniente su intervención en la defensa de sus derechos.

Además, a lo largo de 2007 se han atendido un total de **12.636 llamadas telefónicas,** bien directamente o bien a través de la línea gratuita 900, utilizada básicamente en demanda de información, y casi **3.000 visitas de ciudadanos** que deseaban información, bien de la tramitación de sus quejas, de las actividades de la Institución o de la tramitación de determinadas actuaciones ante las diferentes Administraciones Públicas.

Las cifras totales de llamadas telefónicas y de visitas atendidas en 2007, desglosadas por meses, se recogen en el cuadro siguiente:

CUADRO 31. Número de llamadas y visitas atendidas, en 2007, con el fin de prestar servicios al ciudadano.

	Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Sep.	Oct.	Nov.	Dic.	Total
Atención presencial	226	294	267	251	324	315	189	177	255	246	233	217	**2.994**
Teléfono	790	793	909	561	731	660	617	492	674	821	724	462	**8.234**
Línea 900	341	457	388	347	376	377	394	222	368	458	411	263	**4.402**

Sigue el incremento de las quejas recibidas a través de la página Web

A lo largo de 2007 se han realizado una serie de modificaciones en la página Web de la Institución que han permitido mejorar el formulario para el planteamiento de las quejas por los ciudadanos a través de este sistema. Por otro lado, destaca el crecimiento continuado de las quejas formuladas por correo electrónico, que ascendió a un total de 797, lo que representa un incremento respecto al año 2006 del 10,1%, si bien el correo postal sigue siendo el procedimiento más utilizado, tal y como puede observarse en el cuadro que se recoge a continuación, en donde figuran las quejas según la forma de recepción en 2007, comparativamente con 2006.

CUADRO 32. Expedientes de queja según la forma de recepción en 2007, comparativamente con 2006

Forma de Recepción	2006	2007
Correo electrónico	724	797
Correo postal	21.157	6.983
Fax:		
Burofax	23	30
Fax impreso	1.487	772
Formulario web:		
Con certificado	167	98
Sin certificado	6.821	7.648
Presencial	922	782
Teléfono		1
Total	**31.301**	**17.111**

Notable aumento de las visitas a la Web de la Institución

A lo largo del año 2007 se recibieron un total de **136.260 visitas a la pagina Web** del Defensor del Pueblo, de las que 119.204 fueron directas, lo que supone el 87,48% del total, y el resto por medio de un buscador.

El total de páginas visitadas dentro de la Web fue de 1.272.876, siendo la segunda página más visitada, después de la principal, la del formulario de quejas, con un número de accesos de 55.940. El total de las vistas efectuadas se recoge en el cuadro siguiente:

CUADRO 33: Visitas a la Web del Defensor del Pueblo Año 2007

Páginas visitadas	1.272.876
Visitas	136.260

En la procedencia de las visitas por países es España la que representa el principal porcentaje, ya que alcanza el 85,41%, con un total de 116.384 visitas, seguida de las efectuadas desde Colombia, Argentina, Perú, Bolivia y Francia. Dentro de las visitas originadas en España ocupan el primer lugar las provenientes de la Comunidad de Madrid, seguidas, en orden decreciente, por las de las Comunidades de Cataluña, Andalucía y Valencia.

Además, en el año 2007 se ha mejorado la accesibilidad a la Web de la Institución, en ejecución del Convenio suscrito con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), en virtud del cual se ha implantado un sistema de accesibilidad para facilitar su entrada y navegación de personas con discapacidad.

Gestión económica y presupuestaria

Además de mantenerse de forma continua la solvencia presupuestaria de la Institución en su conjunto, destaca en este ámbito un incremento de la evolución de los saldos disponibles del 10,89% y de una ejecución presupuestaria dentro del ejercicio que asciende a un total del 96,35%.

Siguen las demoras en procedimientos judiciales aunque hay sensibles mejoras en la Administración de Justicia en el Tribunal Supremo

Desde hace bastantes años, las Salas de lo Civil del Tribunal Supremo vienen arrastrando retrasos que, lamentablemente, han sido una constante en los Informes del Area de Justicia del Defensor del Pueblo. Sin embargo, es necesario resaltar la mejoría en la resolución de asuntos de las Salas de lo Civil y Contencioso del Tribunal Supremo, a raíz de la firma de un convenio entre este Tribunal y el Ministerio de Justicia, consecuencia de un proyecto de refuerzo de su capacidad resolutiva. Este acuerdo ha dado sus frutos, ya que en 2007 la Institución no ha recibido ni una sola queja nueva relativa a tardanzas en trámite de admisiones.

Jurisdicción Civil

En relación con estas dilaciones en materia de jurisdicción civil de la Sala Primera del Tribunal Supremo, el acuerdo firmado entre el Tribunal y el Ministerio de Justicia, ha permitido a la Institución constatar la notable mejoría de la capacidad resolutiva de la Sala Primera. Consecuencia de este convenio, se tomaron medidas que contemplaban, entre otros aspectos, el aumento temporal de la plantilla de letrados del Área Civil del Gabinete Técnico del Tribunal Supremo.

Sin embargo, la Institución sigue recibiendo quejas por dilaciones en procesos judiciales de carácter civil, y tiene especial importancia la queja formulada por el propio personal de los Juzgados de Lora del Río (Sevilla), que denunciaba retrasos en numerosas causas, además de poner de manifiesto el mal estado de las oficinas y la falta de funcionarios, que se enfrentan a grandes cargas de trabajo. Iniciada la investigación por el Defensor, la Consejería de Justicia de la Junta de Andalucía puso de manifiesto el traslado eventual de los juzgados a una nueva sede, mientras se acometían obras de mejora en la sede actual. Se han recibido, igualmente, quejas de demora en Juzgados de Elche, de Villena, de Palencia y la Comunidad de Madrid, tales como Coslada y Torrelaguna, entre otros.

Por otra parte, existen numerosas quejas en procedimientos de desahucio, situación preocupante porque son reiterativas las quejas de los ciudadanos en el Defensor del Pueblo. Los propietarios no ponen pisos de su propiedad sin habitar en régimen de alquiler, ya que muestran desconfianza en la Justicia por la demora en la ejecución de sentencias de desahucio cuando el arrendatario no cumple su obligación de pago. Los ciudadanos demandan una justicia rápida y eficaz, y la Institución ha pedido información sobre medidas a tomar ante el Ministerio de Justicia para solventar este problema.

Jurisdicción penal

El grueso de las quejas recibidas en materia de jurisdicción penal se refiere a la dilatación en el tiempo de los procedimientos en curso, por motivos diversos: complejidad de los casos, o bien por falta de personal, lo que hace que los procedimientos se acumulen.

En otro orden de cosas, existen quejas sobre demoras en ejecución de procedimientos en la Audiencia Provincial de Almería, o en el Tribunal Superior de Justicia de Andalucía y en los Juzgados de Marbella, con procedimientos abiertos contra el Ayuntamiento de esta localidad, desde el año 2003, y que según informes solicitados por la Institución a la Fiscalía General del Estado, siguen en trámite a fecha de cierre del presente Informe.

Estudios novedosos en el Servicio Público Judicial

Merece la pena detenerse en las sugerencias hechas por el Defensor del Pueblo en materia de criterios urgentes para evitar demoras en las pruebas del **Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses,** ya que ha habido numerosas quejas en los retrasos en emisión de informes periciales de carácter científico, a pesar del excelente trabajo de este Instituto. Al no existir un criterio unificado para todas sus Delegaciones, el Defensor del Pueblo sugirió que los criterios para priorizar la emisión de informes fueran los siguientes: causas con

presos, violencia infantil y doméstica, alarma social o bien pago de indemnizaciones a víctimas. Una vez aprobadas estas medidas, deberían publicarse para conocimiento general de todos los departamentos del Instituto. También se sugirió, al Ministerio de Justicia, un estudio para poder detectar cuál debiera ser el incremento de plantilla de patólogos necesario. La Secretaría de Estado de Justicia, a petición de la Institución, ha iniciado los trámites oportunos, con el fin de agilizar las demoras en pruebas periciales.

Por otra parte, se han iniciado investigaciones diversas en relación a la **Cooperación Jurídica Internacional,** en aplicación de convenios internacionales firmados entre España y otros países en materia de extradiciones, auxilio judicial internacional o sustracción de menores, entre otros aspectos.

Violencia de género

El Defensor del Pueblo hace un seguimiento pormenorizado de las incidencias que han ido surgiendo a raíz de la entrada en vigor de la Ley de Medidas de Protección Integral contra La Violencia de Género. Las investigaciones llevadas a cabo suelen proceder, en su mayoría, de quejas de ciudadanos afectados, seguidas de quejas de diversos colectivos, y de noticias aparecidas en los medios de comunicación.

Las **casas de acogida para mujeres maltratadas** han constituido una parte importante de las investigaciones del Defensor del Pueblo, a raíz de diversas noticias que aparecieron en los medios de comunicación debido denuncias de mujeres maltratadas que habían permanecido en estas casas, en concreto una dependiente de la Comunidad de Madrid, y otra del Principado de Asturias. En ambos casos, se abrió una investigación de oficio con el objeto de verificar si eran ciertas las denuncias de tratos humillantes, revelación de datos confidenciales, coacciones a las mujeres residentes o bien deficiencias en el cuidado y sistemas de vigilancia que se estos centros deben proporcionar.

En el caso del centro de acogida gestionado por la Asociación Nuevo Amanecer, de la Dirección General de la Mujer de la Comunidad de Madrid, se constató que no había pruebas concluyentes de tratos vejatorios, aunque sí había quedado patente la falta de control y manejo de situaciones conflictivas. En el segundo caso, el Defensor del Pueblo abrió una investigación conjunta con la Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Principado de Asturias, que incluyó recogida de datos en una visita de Asesores de la Institución al centro. El Área de Justicia pudo comprobar el trato correcto de los trabajadores del centro, así como la idoneidad de las instalaciones, por medio de testimonios de las propias residentes, por lo que el Defensor dio por terminada la investigación.

Otra cuestión destacable es el **Fondo de Garantía de Pago de Alimentos,** contemplado en la Disposición decimonovena de la Ley Orgánica 1/2004 de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. Durante 2007 se recibieron quejas al respecto, ya que no se había publicado la legislación específica que permitiera a los afectados cobrar pensiones por alimentos impagadas, con cargo al Fondo de Garantía previsto en dicha disposición. La investigación se cerró cuando la Institución recibió comunicado oficial en el que se informaba de que el Congreso aprobó una Ley de Presupuestos Generales del Estado para la creación de un Fondo de Garantía de 10 millones de euros destinado al pago de alimentos a favor de hijos menores de edad, aprobado por resolución judicial en casos de divorcios y separaciones. A principios de 2008 ha entrado en vigor la regulación de condiciones y requisitos de acceso a este Fondo de Garantía de pago de Alimentos, que fue aprobada en Consejo de Ministros en diciembre de 2007.

Derecho de Familia

El Derecho de Familia constituye una de las ramas de derecho más sensibles a los cambios sociales, y por tanto la que más conflicto puede generar si las normas no se ajustan a la realidad cambiante de nuestra sociedad. La Institución ha recibido quejas y ha investigado en 2007 temas variados del Derecho de Familia, tales como incumplimiento de régimen de visitas, impago de pensión por alimentos, investigación de equipos psico-sociales en juzgados de Familia, y problemas en registro de parejas de hecho, entre otros asuntos. Muchas de estas investigaciones, que vienen dadas por contenciosos entre la unidad familiar rota, siguen abiertas a cierre de 2007, y otras han concluido de forma muy positiva, como la creación del Fondo de Garantía para adelantar el pago de pensión por alimentos mencionado anteriormente.

En cualquier caso, el Defensor ha insistido en que los conflictos derivados del Derecho de Familia se resuelven mejor de forma consensuada que de forma contenciosa, para lo que sería necesario potenciar los servicios de mediación familiar con profesionales muy cualificados, así como la adopción de criterios generales a los que puede acudir el juez para adoptar decisiones, lo que puede ayudar a evitar muchos conflictos.

Deficiencias en el Registro Civil

En sucesivos informes anuales, el Defensor del Pueblo ha venido llamando la atención sobre el deficiente servicio prestado tanto por el Registro Civil Central como por los registros municipales y los registros civiles consulares, constatable a través de la multitud de quejas recibidas, y de las distintas investigaciones iniciadas con los organismos competentes, sin que, hasta la fecha, y a pesar de las medidas que se han ido adoptando, se haya conseguido la agilización del servicio. Las anomalías, investigadas por el Defensor en 2005, incluían inadecuada morfología del edificio, insuficiencia de personal, escasez de espacio de archivos y ubicación inadecuada, entre otros. El Ministerio de Justicia elaboró un informe sobre el plan de mejoras previstas para paliar los problemas expuestos, pero a pesar de los esfuerzos de mejora, los ciudadanos han seguido dirigiéndose al Defensor por la lentitud en el funcionamiento del Registro Civil Central, por lo que se ha retomado la investigación abierta en 2005 antes referida, que permanece abierta.

Son habituales las quejas de los ciudadanos por los horarios de atención al público en diversos registros civiles. Destacan, por la gravedad de los hechos investigados, los Registros Civiles de Guadalajara, donde hay demoras injustificadas y expedientes de solicitud de nacionalidad extraviados, y el de Puerto del Rosario (Fuerteventura), donde son muchas las quejas de dilaciones, deficiente información o mala atención a particulares.

Por lo que se refiere a los Registros consulares, con similares funciones a los registros civiles municipales, se ha detectado una enorme carga de trabajo debido a los matrimonios mixtos entre españoles y personas de otras nacionalidades. Sigue destacando por su mal funcionamiento, al igual que el año pasado, el Consulado General de la Habana.

Delincuencia sexual y menores víctimas

Resulta de plena actualidad el debate abierto en la sociedad acerca de la conveniencia o no de que los delincuentes sexuales obtengan ciertos beneficios penitenciarios que supongan la reducción de su condena.

Dicha polémica se generó como consecuencia de la noticia publicada en los medios de comunicación, que dio lugar a la apertura de una queja de oficio, por la liberación del conocido como "segundo violador del Eixample", que habiendo sido condenado en 1992 a 65 años de prisión, tras cumplir 16 de condena, salió en libertad definitiva el 20 de mayo de 2007, pese a que él mismo reconoció no estar rehabilitado, y los psicólogos que le atendieron alertaron del alto riesgo de que volviera a reincidir.

Parece existir una carencia de instrumentos legales para actuar en casos de delincuencia sexual con pronóstico de rehabilitación negativo, por lo que, a la vista de toda la información estudiada, la Institución valoró la conveniencia de hacer una recomendación al Ministerio de Justicia para que se constituyera un grupo de trabajo compuesto por expertos al objeto de analizar en profundidad el sistema penal español en todo lo relacionado con delitos sexuales y delitos graves contra las personas para, en su caso, abordar una reforma legislativa si fuera necesaria, aunque no se ha recibido respuesta a cierre de 2007.

Otro caso que creó una justificada alarma social fue el conocido como "Nanysex" relativo a un hombre acusado de agredir sexualmente a varios niños de muy corta edad. El Defensor del Pueblo inició en su momento una investigación de oficio para saber si iba a producirse un cambio en la normativa, puesto que el Código Penal distingue entre la violación y la agresión sexual, que exigen violencia o intimidación, y el abuso sexual, que se produce sin violencia o intimidación y sin que medie consentimiento. En todos los casos citados, la pena se agrava si la víctima es menor de 13 años. En el asunto de referencia, el Fiscal habría considerado que no existiría violencia o intimidación, aun cuando las víctimas eran niños de corta edad, y por tanto en un estado de indefensión extrema. El Ministerio Fiscal reconoció que no había previsión legislativa alguna para reconducir penalmente este tipo de abusos sexuales a menores.

Tribunal Europeo de Derechos Humanos

En informes de otros años, se señaló la existencia de varias quejas con ocasión del problema planteado para la ejecución de las sentencias dictadas por el Tribunal Europeo de los Derechos Humanos. Las quejas dieron lugar a una recomendación de la Institución en la que se solicitaba una modificación legislativa para poder dar eficacia interna de forma plena a las sentencias de este Tribunal, indicando claramente los cauces procesales. En el último informe oficial recibido, una Declaración aprobada por el Comité de Ministros del Consejo de Europa instruye a los Delegados de los Ministros en el Consejo de Europa para que, entre otros extremos, se intensifique la adopción de medidas que mejoren y aceleren la ejecución de las sentencias del Tribunal y se presenten, a tal efecto, propuestas prácticas sobre supervisión de la ejecución en casos de ejecución lenta o negligente y se prepare una recomendación a los Estados miembros sobre capacidad doméstica para una rápida ejecución de las sentencias del Tribunal, entre otras medidas.

El Defensor del Pueblo ha decidido participar en reuniones organizadas por la Oficina del Comisario Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa, que tienen por misión establecer un rol más activo de las Defensorías del Pueblo de los Estados Miembros del Consejo de Europa en la ejecución de las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos a través del Comisario Europeo y del propio Consejo de Ministros. En este sentido, el Defensor del Pueblo de España está participando en el proyecto piloto para la ejecución de las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos que ha comenzado a fines de 2007.

Presos españoles en el extranjero

Según datos del Ministerio de Asuntos Exteriores, el número de ciudadanos españoles detenidos o presos españoles en el extranjero asciende en 2007 a 1806 personas. De las numerosas quejas que se reciben todos los años sobre este asunto, la mayoría procede de países iberoamericanos, siendo Bolivia, Ecuador y Colombia los países que cuentan con una población penitenciaria española mas numerosa.

Los motivos de las quejas hacen referencia a las malas condiciones de vida en prisión: carencias alimenticias, sanitarias y de higiene, o falta de seguridad. En muchos casos, los españoles han de pagar por sentirse protegidos en prisiones extranjeras. A pesar de las limitaciones de competencias del Defensor del Pueblo de España en países extranjeros, para la gran mayoría de los casos se abren investigaciones con el Ministerio de Asuntos Exteriores, que abordan las quejas recibidas.

Las quejas que han tenido una amplia repercusión mediática son aquellas relacionadas con los traslados de presos españoles a su país de origen para que cumplan sus penas en España. En este sentido, se ha resuelto favorablemente una queja que se remonta al año 2004, de un preso español en Bolivia, declarado inocente de un asesinato tras pasar unos años en una prisión boliviana, que felizmente ha regresado a España. También resulta

positivo el convenio que se ha firmado con Filipinas, para el traslado a nuestro país de presos españoles, tras otra queja de 2004 de un español condenado a muerte en ese país, en un proceso lleno de irregularidades. El Convenio permitirá el regreso del interesado a España.

Es importante resaltar, y ya se aludió en el Informe 2006, el problema de los españoles condenados en Marruecos, que tienen que pagar las elevadas multas que imponen los tribunales marroquíes, cuyo impago puede suponer la denegación de su traslado a España. El Consulado español ha venido gestionando, por propia iniciativa, un documento parecido al certificado de pobreza, para que las deudas de detenidos españoles quedaran condonadas, aunque es un documento sin validez en el país vecino, por lo que recientemente, el Secretario de Estado de Justicia se dirigió a la Institución informando de que se estudia la emisión de algún documento que pueda ser aceptado por las autoridades marroquíes. El Defensor sigue a la espera de las novedades que se produzcan.

Otro asunto que agrupa un buen número de quejas se refiere a las actuaciones de los consulados españoles en el extranjero. El contenido de las quejas recibidas por la Institución suele ser por el número de visitas que los presos reciben de personal del consulado y por las ayudas económicas a los presos. Se han recibido quejas de prisiones de países como Italia o Marruecos, y una muy llamativa, de un preso que falleció en prisión en Bolivia. En este último caso, y abierta una investigación, se constató que el preso estaba muy enfermo cuando ingresó en prisión, y que las actuaciones consulares habían sido las correctas.

Numerosas quejas hacen referencia a las condiciones de las cárceles fuera de España: hacinamiento, falta de higiene y de seguridad o mala alimentación, constituyen el grueso de las quejas a la Institución. Se han abierto investigaciones en colaboración con la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares por quejas de presos españoles en Letonia, Portugal o Guayaquil. En este último caso, la investigación por presuntas palizas a un preso español sigue abierta a la espera de recibir informe del Consulado.

Es interesante destacar que la Institución tramita en estos momentos un expediente promovido por la Asociación Pro-Derechos Humanos de Andalucía, para la creación de un Servicio de Orientación y Asistencia Penitenciaria para Iberoamérica, según el modelo español. A cierre de 2007, se sigue pendiente del informe solicitado al Consejo General de la Abogacía Española para estudiar las posibilidades de creación de este servicio.

Por último, y aprovechando el Congreso de la FIO celebrado en Perú, la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, Mª Luisa Cava de Llano, visitó diversas cárceles de este país para hacer un seguimiento de la situación de los presos españoles en cárceles peruanas, y obtuvo el compromiso de la Defensoría de Perú de recibir periódicamente información relativa a este asunto.

En diciembre de 2007 se alcanzó un nuevo récord de personas en centros penitenciarios con 67.357 internos

El incremento de la criminalidad y la inclusión en el Código Penal de cada vez más conductas favorecen situaciones penitenciarias como la existente. En números redondos puede decirse que el sistema penitenciario debe atender a un 20 por ciento de personas más que hace cuatro años, y que el incremento de mujeres presas desde el 2 de enero de 2004 ha sido del 27%

El año pasado, la Institución visitó los centros penitenciarios de Almería, Daroca, El Dueso, Orense, Puerto I, Puerto II, Segovia, A Lama, Melilla, Sevilla II y Zuera.

Fallecimientos en prisión

La Institución parte de la premisa de que disponer de mayor información y sobre todo su correcto discurrir por canales formales, podría permitir una reducción mayor del número de fallecimientos por suicidio. Pese a todo se aprecia el avance que ha supuesto pasar de una tasa de 6,3 fallecimientos por suicidios por cada 10.000 reclusos en 2005 a 4,1 en 2006. El Defensor del Pueblo confía en que esa tendencia se consolide cuando se compute la totalidad del año 2007. Asimismo, se han solicitado los datos correspondientes al cierre de 2007, para constatar si se mantiene la tendencia a la reducción del número de suicidios, tanto en cifras absolutas como en porcentaje sobre la población penitenciaria.

Malos tratos

Compareció ante la Institución una ciudadana manifestando que cuando su hijo estaba practicando deporte en el gimnasio del módulo 5 del Centro Penitenciario de Valencia, un funcionario de servicio en dicho módulo le invitó a que participaran conjuntamente en una actividad deportiva de boxeo simulado, produciéndose en cierto momento un golpe en sus testículos. El propio funcionario lo trasladó hasta la enfermería para que lo viera el médico y como persistía el dolor, se ordenó la salida urgente al hospital, donde le tuvieron que extirpar un testículo.

La Institución ha pedido información a la Fiscalía General del Estado sobre el procedimiento incoado y ha pedido a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias copia de la información reservada practicada.

Sin prejuzgar el resultado de las investigaciones en marcha, incluidas las judiciales, los hechos producidos no son admisibles. Quienes tienen la responsabilidad de velar por la integridad física de los reclusos no pueden, de ninguna manera, dar lugar a situaciones como la descrita, con las gravísimas consecuencias producidas. Ni debía el funcionario haber practicado boxeo con un recluso, ni menos aún golpearle en ese contexto, bajo las circunstancias y con la intensidad producida.

Tratamiento a presos drogodependientes

La Institución se interesó por las previsiones existentes para el total cumplimiento de los objetivos marcados en el Real Decreto 1911/1999, de 17 de diciembre, por el que se aprueba la estrategia nacional sobre drogas para el período 2000-2008. Informa la Dirección General de Instituciones Penitenciarias que en todos los centros penitenciarios se llevan a cabo programas y actividades preventivas relacionadas con el consumo de drogas y sus consecuencias. En cuanto a la formación de los funcionarios –que en 2008 será superior al 50 por ciento del total, como establecía el objetivo 11.2 del Real Decreto citado– se cumple el objetivo establecido al confluir la formación específica durante el período de prácticas de los funcionarios, los cursos descentralizados de actualización sobre programa de prevención de riesgos y reducción de daños entre la población drogodependiente, los cursos formativos en el centro de Villabona, los programas de prevención, educación para la salud y mediadores de salud en centros penitenciarios y otros cursos específicos de formación.

Sobre el tema de las adicciones la Institución preguntó si se había abordado el problema del consumo de tabaco. Contesta la Dirección General de Instituciones Penitenciarias que el 29 de diciembre de 2005 se aprobó la Instrucción 19/2005 sobre Prevención del Tabaquismo, en cumplimiento de la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, sobre la materia. Se añade que la Administración Penitenciaria asume las campañas de prevención y tratamiento del tabaquismo establecidas por el Ministerio de Sanidad y Consumo y las Comunidades Autónomas.

Excarcelación por enfermedad grave

La Institución se interesó por un recluso gravemente enfermo de setenta y un años de edad en el momento de

presentar la queja, que deseaba conseguir la excarcelación por enfermedad grave con padecimientos incurables establecida en el artículo 196.2 del Reglamento Penitenciario.

Solicitado nuevo informe, pudo conocerse que por fin fue excarcelado el 26 de febrero de 2007.

Módulos de respeto

La Institución se interesó por una novedosa figura, los denominados "módulos de respeto", iniciativa a la que ya se hizo referencia en el informe del año 2006. Sobre la misma, informa la Administración que, efectivamente, se ha promovido un programa de tratamiento denominado "módulos de respeto", que tiene como objetivo la implantación de espacios de convivencia en los centros penitenciarios que posibiliten el tratamiento mediante la planificación de la actividad adecuada para cada interno en un clima de convivencia normalizado y con la participación voluntaria de los internos, requisito básico para el buen desarrollo del programa. Se pretende en el futuro que se implante en todos los centros penitenciarios. Ya se han impartido dos cursos formativos a los que han asistido profesionales de 22 centros.

Recientemente, la Institución, que valora muy positivamente esta iniciativa, ha pedido información sobre si existe un modelo normalizado de "contrato terapéutico" para formalizar el acceso a estos módulos, así como sobre si existe también un modelo normalizado de "normas de conducta" para estas unidades.

Derechos de los internos

Informaciones reservadas en materia de malos tratos.

En el año 2006 se formuló una Recomendación a la Dirección General de Instituciones Penitenciarias para que cuando se procediera a tramitar una información reservada por denuncias de hechos graves en materia de malos tratos y análogos, en los que aparezcan imputados funcionarios penitenciarios, tales actuaciones sean realizadas por funcionarios que no pertenezcan a la plantilla del centro donde presuntamente se han producido los hechos denunciados. Esta Recomendación ha sido aceptada en 2007. Informa la Dirección General de Instituciones Penitenciarias que el criterio que sigue habitualmente se ajusta a la Recomendación emitida, que acepta en todos sus términos. Por tanto, concluye, en cuanto haya que tramitar una información reservada por la denuncia de esos hechos, será realizada por miembros de la Inspección Penitenciaria y no por el Director o Subdirectores de los centros penitenciarios donde han ocurrido los hechos denunciados.

Comunicación a familiares de las circunstancias del traslado de prisión de enfermos psíquicos

En la investigación, una ciudadana expresó su queja por el hecho de que su marido había sido trasladado desde el centro penitenciario de Madrid II al Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, circunstancia de la que tuvo conocimiento al intentar comunicar con él y no conseguirlo en el centro penitenciario de Madrid II.

En este sentido, se consideró necesario formular la Recomendación de que en aquellas ocasiones en las que un enfermo psíquico ingresado en un centro penitenciario deba ser trasladado a un hospital psiquiátrico penitenciario, y deba pernoctar en uno o más centros penitenciarios de tránsito, si sus familiares o personas con interés legítimo solicitan información a la administración sobre su situación y estado, les sea facilitada siquiera sea de forma sucinta, salvo que existan circunstancias justificadas que en cada caso lo desaconsejen, o exista declaración de voluntad en contrario del propio enfermo-recluso. Esta Recomendación ha sido aceptada.

Sanidad

Desde hace tiempo la Institución viene considerando conveniente el desplazamiento de médicos a los centros penitenciarios con preferencia al desplazamiento de los internos a los hospitales o centros de salud, salvo caso de verdadera necesidad. Ello acarrea múltiples ventajas desde la perspectiva sanitaria, de seguridad, de dotación de medios policiales, etcétera. La Institución mantiene abierto un expediente sobre esta cuestión, en el que se obtienen periódicamente informaciones sobre la evolución de este asunto.

Por otra parte, sigue avanzando, aunque lentamente, la implantación de la telemedicina en las prisiones. En los centros penitenciarios de Cáceres y Badajoz ya están instalados los servicios, siendo el hospital de referencia de este proyecto el Infanta Cristina de Badajoz. Por otra parte, por lo que respecta a la anunciada instalación del servicio radiológico digital en el centro penitenciario de Mallorca y sobre las iniciativas de telemedicina en los centros de Tenerife, Las Palmas, Madrid V y Madrid VI, se encuentran en fase de desarrollo sin que se hayan implantado todavía.

Mujeres con hijos menores en prisión

En relación con las Unidades de Madres en prisión, la Dirección General de Instituciones Penitenciarias informó que las Unidades de Madres proyectadas responden a un arquetipo de infraestructura penitenciaria cuyas instalaciones están físicamente separadas de los centros penitenciarios tipo para convertirlas en un entorno más adecuado al desarrollo de los niños y las normas regimentales siempre estarán supeditadas al interés del menor con horarios más flexibles para las internas.

A requerimiento de la Institución, la Dirección General de Instituciones Penitenciarias informó que se encontraban en fase de redacción del Proyecto de Ejecución material de obra las Unidades de Andalucía, Madrid (ambas con finalización en 2008) y Canarias (2009). Estaban adjudicadas las obras de ejecución material de la Unidad de Madres de Baleares, con previsión de finalización en 2008; y se encontraba pendiente de localización definitiva la Unidad de Madres de la Comunidad Valenciana. La construcción de este último centro está programada para el primer trimestre de 2011. Por otra parte, informa la Administración, actualmente acuden a escuelas infantiles del exterior los niños mayores de 20 meses que se encuentran con sus madres en los centros penitenciarios de Alcalá de Guadaira, Tenerife, Dueñas, Albolote, Las Palmas, Madrid V, Madrid VI, Mallorca y Valencia.

El Defensor del Pueblo realiza diversas recomendaciones para mejorar el funcionamiento de las oficinas del DNI

Ha sido muy intensa la justificada indignación ciudadana en 2007 por los problemas que han padecido para la expedición o renovación del documento nacional de identidad o el pasaporte. Si el año anterior la situación ya era preocupante, el ejercicio 2007 ha significado una verdadera crisis del sistema. La implantación progresiva del denominado "documento nacional de identidad electrónico" se ha puesto en marcha sin poner los medios personales y materiales necesarios para llevar a cabo satisfactoriamente una empresa de tal envergadura. El resultado, en un contexto de inexistencia de cita previa, ha sido muchísimas horas de permanencia en cola para los ciudadanos, a veces noches enteras en vela, pérdida de una o varias jornadas de trabajo, dilatadas permanencias a la intemperie de mujeres, hombres y niños pequeños, y una auténtica oleada de justificada indignación a lo largo y ancho del territorio nacional.

Víctimas del terrorismo

La atención a las víctimas del terrorismo, que han sido agredidas en derechos fundamentales tan básicos como la vida, la integridad física y moral, y la libertad, es compromiso ineludible del Defensor del Pueblo.

La atención a las víctimas del terrorismo por crímenes cometidos en el extranjero antes del 1 de septiembre de 2001 requeriría una nueva ley. La Institución se ha interesado reiteradamente por la futura "Ley de Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo" que había sido anunciada por el Gobierno, y que sería el lugar adecuado y necesario para encontrar la acogida legal que sin duda merecen. Lamentablemente, ha terminado la legislatura y dicha posible ley no ha sido tramitada. Por ello, pareció oportuno suspender nuestras iniciativas hasta tanto se reanude la actividad legislativa y sea posible insistir de nuevo en la necesidad de que encuentren el amparo legal las víctimas de atentados como el acaecido en Marrakech en el año 1994.

En lo que se refiere a actuaciones concretas, se puede citar el caso de una ciudadana a quien por resolución de la Dirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo le ha sido desestimada en octubre de 2007 la solicitud de ayuda presentada para financiar el coste del tratamiento psicológico por las secuelas derivadas de hechos acaecidos en los años 1986 y 1987 y que le afectan. Contra la mencionada resolución la interesada ha interpuesto recurso de reposición. Con relación a esta pretensión se ha solicitado informe sobre las posibilidades de estimación del mencionado recurso de reposición, dada la relación de causalidad que prima facie parece existir entre los trastornos que padece la ciudadana y actuaciones terroristas (amenazas telefónicas, detención de miembros de la organización terrorista ETA que portaban datos personales de esta ciudadana, etcétera). Se está en espera de recibir el correspondiente informe.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

El Defensor del Pueblo, cuando recibe una queja ciudadana en la que se indica que uno o varios miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad ha golpeado o vejado de cualquier manera a un ciudadano, la admite a trámite y recaba el informe correspondiente. Desde hace tiempo, y dada la gravedad de estas conductas, no se admite un informe de la administración que se limite a exponer la versión de los acusados, sino que se insta a recabar la versión de los testigos, si existen. La Institución siempre exige la apertura de expedientes disciplinarios, se dirige al Fiscal General del Estado para hacer un seguimiento de las diligencias previas penales que en la práctica totalidad de los casos están abiertas. Asimismo, en virtud del artículo 25.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, la Institución da traslado al Fiscal General del Estado cuando tiene conocimiento de una conducta o hechos presumiblemente delictivos, siempre que no le conste la existencia de diligencias penales ya iniciadas.

Traslados al Fiscal General del Estado en virtud del artículo 25.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril

El artículo 25.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, establece que "cuando el Defensor del Pueblo, en razón del ejercicio de las funciones propias de su cargo, tenga conocimiento de una

conducta o hechos presumiblemente delictivos lo pondrá de inmediato en conocimiento del Fiscal General del Estado". En este ejercicio, y en lo que se refiere a actuaciones de funcionarios del Ministerio del Interior, así lo ha hecho en tres expedientes, uno relativo al fundamento y circunstancias de una detención producida en Cartagena por la policía nacional, otro relativo a malos tratos causados por dos miembros de la Guardia Civil en Las Palmas y un tercero relativo a las circunstancias de una detención y posterior denuncia falsa a un testigo producidas en Vigo por agentes de la policía nacional. En este último asunto consta a la Institución la apertura de diligencias informativas penales y la remisión de las mismas al juzgado competente.

Oficinas de expedición del DNI

En relación con el funcionamiento de las oficinas de expedición del DNI, la Administración informó que el Consejo de Ministros de 2 de noviembre de 2007 aprobó la implantación de un sistema de cita previa telefónica para la obtención del Documento Nacional de Identidad. El Acuerdo se publicó en el Boletín Oficial del Estado del 29 de noviembre, por resolución de 20 de noviembre de la Subsecretaría del Interior. Informaba la Administración que durante la segunda quincena de diciembre estaba prevista la implantación del sistema, también para la expedición de pasaportes, en las ciudades de Ourense, Valencia y Burgos. Se anunciaba el completo despliegue del sistema al finalizar el primer trimestre de 2008, considerándose tanto la atención telefónica por sistemas automáticos de reconocimiento de voz (IVR), como por operadores. Para ello se había previsto la creación de un número telefónico 902.

En el pormenorizado análisis de la situación, la Administración se refiere a la aplicación informática, el incremento de los tiempos de expedición, los problemas de personal y el incremento de la demanda.

En cuanto a los problemas de personal, se han formulado las siguientes recomendaciones: que el personal eventual que se viene contratando en los meses de verano en las oficinas de documento nacional de identidad y pasaporte para suplir a los funcionarios que toman sus vacaciones se contrate de modo que pueda incorporarse a finales de abril o principios de mayo, de modo que ya esté formado en los meses en que se producen los mayores incrementos de solicitud de documentación por la proximidad de las vacaciones; que se incrementen las dotaciones de personal estable en las oficinas de documento nacional de identidad y pasaporte, así como de medios técnicos, hasta garantizar la adecuada prestación del servicio, sin las colas que se vienen padeciendo, según la demanda de los ciudadanos; que, en tanto se produce la deseada dotación de personal estable, se prorroguen los contratos del personal eventual que presta su servicio en las oficinas de documento nacional de identidad y pasaporte que tenían previsto finalizar su contrato en diciembre.

Finalmente, el Defensor del Pueblo se ha interesado por la situación de multitud de oficinas concretas, dado que las quejas provienen de todo el territorio nacional. Sin ánimo exhaustivo, pero sí suficientemente representativo de un amplio elenco de localidades, se hace constar que se han presentado quejas de lugares tales como Santa Cruz de Tenerife, Alcalá de Henares, Sevilla , Barcelona, Vilanova i la Geltrú, Arrecife (Lanzarote), Valencia, Tortosa, Zaragoza, Segovia, Algeciras, Las Palmas de Gran Canaria, Logroño, Reus, Huesca, Alcira, Madrid, y un largo etcétera. En todos los expedientes la Institución ha llevado a cabo gestiones concretas y en muchos casos ha formulado resoluciones.

Como conclusión, puede decirse que la conveniente implantación del documento nacional de identidad electrónico se ha llevado a cabo con demasiada premura y sin ponderar adecuadamente que un proyecto de esta naturaleza exigía mejor planificación y muchos más medios personales y materiales. La consecuencia ha sido que se han producido graves molestias para los ciudadanos. Es de esperar que a lo largo de 2008 se subsanen los problemas. En todo caso, debe tomarse nota por la administración de que no deberían implementarse medidas del calibre de un nuevo modelo de documento nacional de identidad, que exige la presencia de millones de personas, antes o después, en oficinas públicas, sin la adecuada previsión de medios y plazos, para que no vuelvan a repetirse escenas como las vividas en 2007 en las oficinas de expedición de documento nacional de identidad y pasaportes de toda España.

Tráfico

Procedimiento sancionador de tráfico. El Defensor del Pueblo recibe numerosas quejas de ciudadanos relativas al procedimiento sancionador de tráfico, uno de los ámbitos de actividad administrativa que más afecta a la vida cotidiana. Ciertamente, hay casos en los que existe un comprensible desagrado por recibir la correspondiente multa o la pérdida de puntos en el carné de conducir, pero la actuación administrativa ha sido correcta y conforme a derecho. En otros, sin embargo, ha sido posible, por existir alguna irregularidad y haber sido reconocida por la administración tras la intervención del Defensor del Pueblo, la revocación de una sanción.

En un expediente, el interesado alegaba que había sido sancionado por no llevar las placas de matrícula perfectamente visibles o legibles al ser de un tamaño inferior a las reglamentarias. El titular del vehículo alegó un error de apreciación del agente. A pesar de que dictó resolución sancionadora y se desestimó el recurso de alzada, a instancia del Defensor del Pueblo la Dirección General de Tráfico revisó todo el expediente, acordando finalmente dejar sin efecto la sanción impuesta, al considerar que las actuaciones realizadas no permitían desvirtuar la presunción de inocencia del ciudadano afectado.

En otro caso un ciudadano alegó la nulidad de la sanción que le había sido impuesta por no identificar al conductor del vehículo con el que se había cometido una infracción, acreditando que sí identificó al conductor, que era él mismo. Recabado el informe correspondiente, indica la Dirección General de Tráfico que el expediente generado por no identificar al conductor había quedado sobreseído.

Un ciudadano expuso que el Ayuntamiento de Madrid había acordado el sobreseimiento y archivo de dos expedientes sancionadores de tráfico, pero que no había procedido a la devolución de ingresos indebidos que correspondía ya que las respectivas multas habían sido previamente abonadas. Asimismo, señalaba que el Ayuntamiento había estimado los recursos de reposición planteados en otros expedientes, pero tampoco en este caso había procedido a la devolución de ingresos indebidos que correspondía. Realizadas las oportunas gestiones, el Ayuntamiento de Madrid comunica que se había procedido a la devolución de las cantidades correspondientes.

En otro expediente de queja un ciudadano manifestaba que formuló alegaciones en un expediente sancionador de tráfico incoado por el Ayuntamiento de Valencia, sin que, según afirmaba, se hubieran atendido las alegaciones formuladas ni se hubiera dado respuesta expresa al recurso interpuesto en su momento. Recabado el informe correspondiente, el Ayuntamiento de Valencia reconoce un error a la hora de grabar la matrícula del vehículo que había cometido la infracción, por lo que se procedió a anular la denuncia.

Presentación de denuncias

Un ciudadano presentó una queja en la que exponía que se le había restringido sin fundamento su derecho a presentar una denuncia en una comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Castilla y León.

Solicitado el informe correspondiente, se indica por la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que la conducta objeto de queja, consistente en no recibir denuncia a unos particulares pretextando que por dichos hechos ya había unas diligencias abiertas por la policía local, fue en su día justificada por el Inspector responsable de la misma argumentando que cada delito de que conozca la autoridad judicial será objeto de un sumario, no pudiendo ser removidos los agentes policiales que hayan intervenido en la investigación policial preprocesal, ni procediendo, por consiguiente, la intervención en la investigación de unos mismos hechos, de otros agentes del mismo u otros cuerpos policiales, salvo que la autoridad judicial lo ordene.

Sin embargo, concluye el informe, de la exégesis de lo previsto en los artículos 268, en relación con el 282 y 284 de la citada Ley Rituaria, se desprende la obligación de los funcionarios policiales de admitir cualquier denuncia formulada, salvo excepciones legales, en concreto, que sea manifiestamente falsa o que los hechos no constituyan delito o falta. Asimismo, la Resolución de la entonces Dirección General de la Policía, de fecha 10 de julio de 1995, por la que se regula la organización y funcionamiento de las oficinas de denuncias y atención al ciudadano, establece para estas dependencias, en su apartado B, punto primero, la función de recibir y tramitar las denuncias formuladas por la comisión de delitos y faltas, así como por las infracciones administrativas cuyo conocimiento corresponda al Cuerpo Nacional de Policía, sin que se establezca en este sentido ninguna excepción, razón por la cual sería conveniente examinar, a efectos disciplinarios, concluye el informe, los hechos motivo de la queja. Por ello, se procedió a remitir los antecedentes a la Unidad de Régimen Disciplinario de la División de Personal.

Unos ciudadanos expusieron que habían presentado determinadas denuncias en la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil y que, a pesar de su insistencia y diversos escritos presentados, desconocían la suerte de las mismas, pidiendo al Defensor del Pueblo que se interesara por el asunto.

Finalmente se sugirió que se notificase a los interesados la decisión adoptada sobre las denuncias que habían presentado. Sobre esta sugerencia la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil informó que la Unidad Central Operativa de la Jefatura de Información y Policía Judicial de la Guardia Civil había comunicado por escrito, siguiendo la sugerencia, el archivo de las denuncias así como los motivos del mismo.

Armas

En el informe correspondiente a 2006 se hacía alusión a una recomendación formulada a la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior para que se diera prioridad a la reforma del Real Decreto 137/1993, de 29 de enero, por el que se aprueba el Reglamento de Armas, para que incluya la obligatoriedad de que los fabricantes y los vendedores informen a los compradores de armas de fuego de imitación y ciertas armas blancas, a través de indicaciones escritas, de las condiciones de uso y tenencia de las mismas, en orden a prevenir la comisión de infracciones por desconocimiento de la normativa aplicable. Sobre esta recomendación la Secretaría General Técnica del Ministerio del Interior ha informado en 2007 de su intención de incluir esta propuesta del Defensor del Pueblo en la reforma global del Reglamento de Armas en preparación.

En otro expediente, un ciudadano alegó que se le había sancionado por llevar en la guantera de su vehículo, junto a otras herramientas igualmente propias de su profesión de carpintero, un cúter.

En este asunto se solicitó informe a la Delegación del Gobierno en Andalucía sobre la conveniencia de proceder de oficio a la revocación de la sanción, por no considerar antijurídica la tenencia de un cúter por un profesional de la carpintería en su vehículo privado que lo es también de trabajo. En este expediente, se pudo comprobar, una vez recibido el informe solicitado, que la Delegación del Gobierno había revocado de oficio la sanción, al entender que se había producido un error material al calificar como arma un simple instrumento de trabajo.

Administración militar

Recordatorio de deber legal sobre cumplimiento de la Ley Orgánica 4/2001, reguladora del derecho de petición

Un ciudadano expuso que el 3 de junio de 2005 presentó en el Registro de la Dirección Provincial en Sevilla del Instituto Andaluz de la Juventud un escrito dirigido al Ministro de Defensa en el que se formulaban dos peticio-

nes, una relativa al Campamento de las Canteras y otra a la Torre del Oro, en Sevilla. Dando contestación a su petición, recibió una comunicación del Gabinete Técnico del Ministro, de fecha 24 de junio de 2005, que le informaba que se daba traslado de su escrito a la Secretaría de Estado de Defensa para su estudio y para que se pusiesen directamente en comunicación con el peticionario. No obstante, transcurrido más de un año, nadie se había puesto en comunicación con el compareciente.

Finalmente la Institución recordó el deber legal que le incumbe a la Secretaría de Estado de Defensa de ajustar su actuación a lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/2001, de 12 de noviembre, reguladora del derecho de petición. Este recordatorio de deberes legales ha sido aceptado y el compareciente ha recibido respuesta expresa a su petición mediante carta de la Dirección del Gabinete de la Secretaría de Estado de Defensa.

Archivos militares

Un ciudadano exponía que es investigador histórico, que sus investigaciones se centran en el periodo de la guerra civil española y que para el desarrollo de su labor investigadora requiere la consulta de distintos depósitos documentales y archivos, entre los cuales ocupa un lugar destacado el Archivo del Juzgado Togado Militar Territorial número 32, de Zaragoza.

Según señalaba, las condiciones de acceso a la documentación obrante en dicho archivo hace prácticamente imposible el desarrollo de su labor investigadora.

Recabado informe a la Subsecretaría de Defensa, en el mismo reconoce los problemas existentes, que se centran en que el archivo de referencia no fue concebido en su origen para facilitar la investigación histórica –por ejemplo, los procedimientos se encuentran en legajos atados con cuerda– y en las carencias de personal. Por ello, indica la administración que para paliar los problemas que se han puesto de manifiesto para el acceso al archivo del Juzgado Togado Militar Territorial número 32 de Zaragoza, el Tribunal Militar Territorial Tercero mantuvo contactos con la Diputación General de Aragón y la Universidad de Zaragoza, estando ya prevista la firma de un convenio con dichas instituciones cuya finalidad es la mejora del archivo de dicho juzgado para favorecer la investigación y consulta del material que contiene, mediante la informatización del mismo y la aportación de personal especializado.

Un compareciente, investigador del Archivo General Militar, expone que, con fecha 10 de enero de 2007, presentó en el Registro General del Tribunal Militar Territorial Primero un escrito solicitando el acceso para consulta a un procedimiento judicial y un certificado de permanencia en prisión.

Posteriormente, con fecha 7 de junio de 2007, presentó en el mismo registro general un escrito reiterando su solicitud y manifestando su extrañeza por no haber recibido contestación alguna a la misma. No obstante lo cual, sigue sin recibir ninguna contestación.

Recabado el informe correspondiente, la Subsecretaría de Defensa informa que el órgano judicial que tiene a su cargo el archivo donde se encuentra el procedimiento recabado por el interesado iba a citar telefónicamente al ciudadano en la sede del Tribunal Militar Territorial Primero a efectos de que pudiese realizar la consulta solicitada, señalándose al propio tiempo que son numerosísimas las peticiones similares.

El Defensor del Pueblo recomienda la elaboración de un protocolo para la reintegración familiar de los menores extranjeros no acompañados

Mas allá de la armonización de los flujos migratorios la cuestión esencial es cómo tutelar los diversos intereses que siempre van a existir (extranjeros que quieren venir, españoles que los necesitan, mercado de trabajo, extranjeros que quieren tener a su familia con ellos, familias mixtas, control de fronteras y un amplio etcétera) sin menoscabar la efectividad de los derechos que a cada ser humano corresponden. Es necesario un rediseño integral de los sistemas de gestión y buscar un modelo de integración avanzada de los distintos organismos involucrados.

Entrada a territorio nacional

En 2007 se puso en marcha un sistema de emisión de cartas de invitación, que pasaron de ser autorizadas por el Cuerpo Nacional de Policía en lugar de por los notarios. Un apreciable número de quejas puso en cuestión los nuevos trámites, los plazos para completarlos y el costo económico del proceso. La Institución realizó una investigación tanto sobre la implantación de los nuevos modelos como sobre la cobertura legal de los requisitos exigidos, en especial sobre la comparecencia personal de los solicitantes y la presentación de un certificado emitido por el presidente de la comunidad de vecinos.

Con ocasión de las actuaciones sobre denegaciones de entrada, por lo general en el puesto fronterizo de Madrid-Barajas, algunos retornados manifestaron haber recibido un trato incorrecto por parte de los agentes policiales y del personal de la Sala de rechazados. Los servicios de la Institución visitaron las salas de retorno y de asilo del aeropuerto y encontraron que, en términos generales, sus condiciones eran aceptables, si bien se constataron también frecuentes situaciones de sobreocupación que aconsejan la apertura de nuevas dependencias.

Han sido también frecuentes las quejas de personas que, o bien hubieron de viajar a su país sin autorización de regreso o, habiendo realizado el viaje con los documentos de residencia en vigor, vieron como éstos perdían vigencia por situaciones sobrevenidas, les fueron robados o se extraviaron. El Defensor del Pueblo ha observado que frecuentemente, en estos casos, el visado se deniega en un primer momento y que, en cualquier caso, su tramitación es muy lenta. Este problema fue objeto, entre otras actuaciones, de una recomendación y diversas sugerencias en las que se señaló a la Administración consular su obligación de facilitar el ejercicio del derecho de residencia sin poner cortapisas que contrarían la legislación (p. ej. solicitudes de renovación en curso), y tienen una grave incidencia en la vida profesional, personal y familiar de los afectados.

Interceptación y tratamiento de la inmigración irregular en alta mar

La Institución siguió de cerca las evoluciones del caso del carguero «Marine I» interceptado por una buque de salvamento español y cuyo pasaje fue desembarcado en Mauritania. Según la Administración, la intervención española fue de carácter estrictamente humanitario, sin que los afectados estuvieran sometidos a la jurisdicción española. La investigación continúa puesto que en tal situación no se comprende la importante presencia policial que desplegó nuestro país en el lugar en que se mantuvo retenidos a los interesados.

El Defensor del Pueblo considera que debe repararse en los nuevos problemas que plantea la tendencia a la externalización de los controles migratorios y respecto de la que surgen dudas sobre el marco jurídico regulador de dichas actuaciones (rango de los acuerdos necesarios, estatuto de nuestras fuerzas de seguridad en territorio extranjero, etc.), así como la responsabilidad de los diversos Estados implicados.

Perímetro fronterizo de la Ciudad Autónoma de Melilla

En el año 2007 continuó la investigación sobre la instalación de la «sirga tridimensional» de Melilla para comprobar que este sistema de seguridad preservaba la integridad física de las personas que podrían quedar trabadas en él. Dada la ubicación del nuevo obstáculo en territorio español, los extranjeros sorprendidos en él han de ser sometidos a procedimientos de devolución. Sin embargo, la Administración sólo aplica dicho procedimiento a aquellos extranjeros que son interceptados una vez han superado todos los obstáculos que componen el perímetro fronterizo. Ello supone, en opinión de esta Institución, una aplicación selectiva y, por tanto inadecuada, de la normativa que es especialmente grave.

Visitas a instalaciones para la primera asistencia y detención de extranjeros.

Esta Institución visitó las nuevas instalaciones del Puerto de Almería, que sustituyen a otras improvisadas, y cuya valoración general es positiva. También se visitó la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía, Tenerife Sur, conocida como «Los Cristianos» o «Playa de las Américas». Se constató que estas instalaciones no son adecuadas para ser utilizadas como centro de detención de extranjeros entrados irregularmente. En las propias dependencias se encontraban también menores extranjeros a la espera de ser trasladados a centros de protección, en una situación claramente inadecuada. La investigación continúa para determinar las condiciones de las dependencias suplementarias, del estilo de las construidas en Almería, que estaba en proyecto instalar junto a la referida comisaría.

Menores extranjeros no acompañados

Las carencias del protocolo establecido para determinar la minoría de edad de los menores extranjeros no acompañados (MENAS) y el acceso a la documentación de estos menores son frecuentes motivos de queja. Las disfunciones y la falta de eficacia de la actuación administrativa son causa, en gran medida, de que menores que han adquirido el derecho a la autorización de residencia abandonen los centros de protección cuando alcanzan la mayoría de edad sin la documentación legal que legitime su estancia en España. A ello se une la práctica seguida por algunas entidades de protección (p. ej. Melilla) de retirar las tarjetas de residencia de los menores cuando alcanzan la mayoría de edad.

No existen prácticas uniformes en cuanto al procedimiento que siguen los órganos administrativos que intervienen en la reagrupación familiar de los menores. La nula relevancia que se otorgaba al derecho del menor a ser oído por la autoridad gubernativa, así como la presunción de que no resultaba posible impugnar la resolución de repatriación dictada y que, en la mayor parte de las ocasiones, ni siquiera se notificaba formalmente al menor, ha dado lugar a que se formule una recomendación para la elaboración de un protocolo de actuación.

La operativa de los servicios policiales para llevar a cabo la materialización de las reagrupaciones familiares también es objeto de quejas (p. ej. entradas en centros de madrugada, condiciones de contención en los vuelos, etc.).

Visitas a centros de menores

Se ha efectuado un seguimiento de las visitas realizadas en años anteriores y se han visitado otros centros, como el "San José" (Zaragoza), que acoge MENAS procedentes de Canarias. La valoración global del centro es positiva. Todos los menores de 16 años estaban escolarizados y los mayores integrados en talleres ocupacionales y centros sociolaborales. No obstante, respecto a la documentación de los menores se apreciaron los problemas en relación con la retroacción de efectos, periodo de vigencia de la autorización, criterios para la renovación de la misma y otorgamiento de la exceptuación de autorización para trabajar. También se apreció la necesidad de que las derivaciones desde Canarias se realizaran con un protocolo más estricto en relación con los expedientes y datos de los menores.

Se han visitado dos centros de los denominados DEAMENAC (Dispositivo de Emergencia para la Acogida de Menores Extranjeros no Acompañados en Canarias), concretamente "La Esperanza" y "Tegueste" en Santa Cruz de Tenerife. Los DEAMENAC dependen directamente del Gobierno canario, aunque están gestionados por una entidad no gubernamental. En el centro «La Esperanza», más de la mitad de los menores llevaban alrededor de un año acogidos en un dispositivo que se titula como de emergencia. Da la impresión de que estos centros son antes que nada soluciones prácticas pensadas en el marco de los procesos de derivación de los menores a otras Comunidades Autónomas. Ha de señalarse la saturación de las instalaciones, así como el deficiente estado de las mismas, que no reúnen las condiciones exigibles.

En las entrevistas reservadas mantenidas individualmente con los menores señalaron que las condiciones de convivencia habían mejorado notablemente en relación con los meses anteriores. Nadie refirió que se estuvieran produciendo episodios de maltrato. No obstante, varios testimonios relataron detalladamente episodios violentos que habrían ocurrido con anterioridad a enero de 2007 en «La Esperanza», aunque en ningún momento se identificó a miembros del personal que prestaba servicio en ese centro al tiempo de la visita como autores de estos abusos.

En octubre de 2007 se hizo una visita a los Centros de acogida a Menores Extranjeros (CAMES) de «Playa Blanca» y «Hondura» (Fuerteventura), dos nuevos recursos puestos en marcha por el Cabildo Insular de Fuerteventura, gestionados por la misma asociación que regenta los DEAMENAC. Ambos centros estaban dirigidos por la misma persona, considerándolos en la práctica como uno solo. Las condiciones de habitabilidad de ambas instalaciones, así como su estructura y su ubicación son óptimas. Sin embargo, se detectaron algunas deficiencias: la inexistencia de un proyecto educativo de

centro, así como de un proyecto educativo individualizado de cada menor, como ha ocurrido en los demás centros visitados en Canarias que son gestionados por la misma entidad. El Cabildo Insular de Fuerteventura debe supervisar las condiciones del personal del centro, aumentar su número y exigir la formación adecuada.

Centros de internamiento de extranjeros

Esta Institución ha continuado realizando sus habituales labores de supervisión de los centros de internamiento de extranjeros (CIES) existentes en el territorio nacional. En 2007 se visitaron centros en Fuerteventura, Murcia y Tenerife. El CIE de «El Matorral» (Fuerteventura) ya fue visitado en el 2005, en la nueva visita no se apreció ninguna mejora estructural sustancial. En el CIE de Murcia, en septiembre de 2007, estaban en curso unas obras, paralizadas en aquel momento, al haberse declarado en suspensión de pagos la empresa adjudicataria. Como estructuralmente el centro carece de las condiciones exigidas por la normativa, se ha solicitado la suspensión de su funcionamiento hasta la finalización de las obras.

El CIE de «Hoya Fría» (Santa Cruz de Tenerife) en cuanto a instalaciones y grado de salubridad y limpieza merece una consideración positiva. No obstante resulta prioritario que se refuerce el personal policial, particularmente agentes de sexo femenino en el turno de noche, que se instalen zonas de sombra en el patio, así como permitir la entrada de letrados durante la mañana y la tarde. También deben habilitarse unas nuevas instalaciones de primera acogida en lugar de la carpa que se ha instalado en el recinto del propio Centro de internamiento.

Se han realizado actuaciones puntuales en relación con otros CIES, como el nuevo de Barcelona y el de Madrid. En este último tras recibir una llamada denunciando malos tratos sufridos presuntamente por una interna, se giró una visita de urgencia. No se encontraron indicios de maltrato; no obstante, se detectaron algunas deficiencias en relación con el reconocimiento médico de los internos al ingreso, suministro de efectos higiénicos y comunicación al juez de las medidas de aislamiento, por lo que se dirigió un recordatorio de deberes legales al Director del centro. También se inició una actuación sobre algunos aspectos de la seguridad y dotaciones obligatorias del CIE de Málaga denunciados por una organización no gubernamental.

Atención y protección de ciudadanos extranjeros en situación irregular que denuncian ser víctimas de delitos

Durante 2007 ha continuado el seguimiento de la recomendación efectuada en su día para que las personas extranjeras en situación irregular que colaboren en la lucha contra las redes organizadas de tráfico ilícito de seres humanos, la explotación o la inmigración ilegal que carezcan de recursos o estén desvinculados de su medio familiar o social, reciban las ayudas adecuadas, especialmente de carácter social y psicosanitario.

De la información recibida se deduce que están en marcha diversas iniciativas, si bien hay dos cuestiones a la que debe prestarse mayor atención, en opinión del Defensor del Pueblo: el momento en el que comienza la prestación de la atención a la víctima por parte de la Administración y la inexistencia de un protocolo de actuación que contemple los pasos a seguir por los funcionarios que recogen las denuncias para que estas personas sean orientadas y adecuadamente asistidas.

Expulsiones de familiares de ciudadanos españoles y comunitarios

La situación en la que se encuentran los ciudadanos extranjeros en situación documental irregular, padres de menores de edad de nacionalidad española, ha sido ampliamente tratada por el Defensor del Pueblo durante el año 2007. Han sido numerosas las intervenciones urgentes realizadas por la Institución a fin de evitar que se materializaran resoluciones de expulsión dictadas por estancia irregular, o cuando a pesar de que se alegaba esta circunstancia se formulaba por los instructores propuesta de expulsión.

También se ha actuado ante casos en los que se pretendía materializar o se había materializado ya la expulsión por estancia irregular de ciudadanos extranjeros que habían contraído matrimonio con ciudadanos españoles.

Notificaciones y comunicaciones de sentencias y otras resoluciones judiciales

Además de los problemas surgidos de notificaciones defectuosas, se han detectado problemas con las comunicaciones de las medidas cautelares que resuelven la suspensión de la ejecución de las resoluciones de expulsión, así como en la incidencia de estas decisiones respecto de la situación de internamiento de los interesados. Esta Institución considera que la ejecución de una resolución de expulsión sin esperar a que el órgano judicial se pronuncie sobre la solicitud de medidas cautelares urgentes –y mucho más sin atender la resolución ya dictada– vulnera el articulo 106.1 de la Constitución, por el que la actuación administrativa ha de estar sometida al control de legalidad de los tribunales. Los diversos problemas prácticos apreciados reiteran al Defensor del Pueblo en su convicción de que debiera unificarse el conocimiento de todas las cuestiones relativas a la expulsión de extranjeros y a su internamiento cautelar en los juzgados de lo contencioso-administrativo.

Seguridad en la ejecución de las repatriaciones

Con independencia del seguimiento de oficio de la investigación judicial por el fallecimiento de un ciudadano extranjero mientras se procedía a la expulsión a su país de origen, la Institución ha efectuado actuaciones en relación con la puesta en marcha de un protocolo sobre seguridad en la materialización de las repatriaciones. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil dio traslado de la Instrucción, dictada el 1 de octubre de 2007, sobre los procedimientos que se deben seguir en

las repatriaciones y en los traslados. Esta Institución está evaluando la respuesta recibida, ya que parece necesario estudiar con mayor detalle algunas cuestiones relativas a la asistencia sanitaria durante el vuelo y a los sistemas de aplicación de medios de contención.

Situación de los ciudadanos extranjeros con resoluciones de expulsión no ejecutables

Esta Institución se dirigió a la Dirección General de Inmigración a fin de exponer algunas soluciones para los extranjeros que están afectados por resoluciones de expulsión inejecutables. La Administración respondió que la normativa española prevé cauces suficientes para su regularización y estimó que la puesta en práctica de medidas como las propuestas por esta Institución, podría convertirse en un estímulo a la actuación de las redes de tráfico ilegal de seres humanos.

El Defensor del Pueblo no comparte estos argumentos por lo que ha solicitado una nueva evaluación del problema, estando a la espera del informe solicitado. A juicio de esta Institución los supuestos en los que se conceden autorizaciones de residencia por razones humanitarias o de arraigo tropiezan precisamente con la existencia de una orden de expulsión o devolución. La propuesta de esta Institución era otorgar autorizaciones de trabajo, sin perjuicio de que cuando las expulsiones se puedan materializar, se lleven a cabo. También debe discreparse de que la propuesta realizada por esta Institución pueda suponer un estímulo a la actuación de redes de tráfico ilegal de seres humanos y, con ello, la inmigración irregular. A juicio del Defensor del Pueblo, la realización de actividades lucrativas durante un tiempo concreto no implica la equiparación con la situación de residencia legal. Se trata de salvaguardar unas condiciones mínimas de dignidad, sin que ello signifique la atribución de los mismos derechos a este colectivo que al de los residentes legales.

Centros de gestión administrativa

La práctica de la gestión migratoria evidencia que las previsiones normativas y la realidad siguen con demasiada frecuencia caminos divergentes.

Los dos escalones básicos de gestión, las oficinas de extranjería en las distintas provincias y las oficinas consulares en el exterior, no actúan por lo general como partes de una misma estructura y, a veces, parecen responder a lógicas distintas y hasta contradictorias. No disponen siquiera de sistemas de conexión informática comunes y han tenido que hacer frente a un incremento constante del volumen de trabajo. También sería necesario mejorar su capacidad para la captación y selección de trabajadores en el exterior y los tiempos de respuesta frente a las cambiantes necesidades de mano de obra.

Sobre esta realidad deben proyectarse además las consecuencias de las recientes modificaciones estatutarias que reconocen a determinadas autoridades autonómicas la potestad de tramitación y resolución sobre las autorizaciones iniciales de trabajo por cuenta propia o ajena con destino a su territorio, con lo que si no se adoptan medidas de envergadura se multiplicarán los déficit de coordinación ya evidentes.

Por estas razones, con ocasión de la comparencia de la Adjunta Primera ante la Subcomisión sobre Política de Inmigración constituida en el Congreso de los Diputados, la Institución apostó por el establecimiento de una Agencia Estatal de Inmigración y Emigración. Al tiempo que se establece esta agencia habría que efectuar un rediseño integral de los sistemas de gestión y buscar un modelo de integración avanzada de los distintos organismos involucrados, tanto de la Administración General del Estado como de las comunidades autónomas, en función de sus competencias y que contemplaran todo el proceso desde la fase interna a la exterior, incluyendo los trámites documentales posteriores a la llegada.

Tal modelo de integración avanzada, centrado en ofrecer una respuesta eficaz y ágil a las necesidades de mano de obra por vías regulares, requeriría de una norma legal específica para su puesta en marcha, tendría que establecer un sistema específico de nombramiento de su responsable y de su máximo órgano de dirección basado en el logro de un consenso de los gobiernos centrales y autonómicos y definir adecuadamente los ámbitos de actuación conjunta.

No corresponde al Defensor del Pueblo, sino a la Cortes Generales, establecer las modalidades concretas de esa articulación legal. No obstante, parece claro que una medida de esta envergadura debería venir acompañada de la constitución de un fondo presupuestario de dotación mixta (Estado-comunidades autónomas) con el que la Agencia atendiera al cumplimiento de sus funciones y especialmente al refuerzo financiero de las comunidades en las que se registre una mayor presencia de inmigrantes. De hecho la labor de esta agencia no debería agotarse en la ordenación y facilitación de los flujos de trabajadores, sino atender también a la realidad del asentamiento de los inmigrantes en nuestro país, que frecuentemente presenta desviaciones muy significativas con relación a los puntos de primera acogida.

En cuanto al acceso y comunicación con las dependencias consulares y el funcionamiento de las oficinas de extranjeros hay que señalar que el considerable aumento de usuarios ha producido demoras en los trámites lo que se ha traducido en muy frecuentes quejas ciudadanas. Dentro del territorio nacional se realizaron investigaciones sobre las oficinas de extranjería de en Asturias, Barcelona, Castellón, Ciudad Real, Illes Balears, localidades de Málaga y Valladolid, así como varias de las radicadas en Madrid. En la capital la situación llegó a ser crítica, aunque los notables esfuerzos realizados han permitido mejorar ligeramente la atención a los usuarios.

Régimen de reagrupación familiar de los ascendientes de españoles

La entrada en vigor del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo, ha supuesto que

se extraiga la reagrupación de ascendientes de ciudadanos españoles de esta normativa para pasar a regularse en el régimen general de extranjería. En opinión de esta Institución tal cambio carece de justificación razonable y puede vulnerar el principio de igualdad, ya que sitúa al ciudadano español en peor posición que la de otros ciudadanos de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo que decidan trasladar su residencia a España. También surgieron dudas sobre si esta regulación podría implicar una vulneración del Derecho comunitario a elegir el lugar de residencia, ya que el ciudadano español que no desee trasladar su residencia a otro territorio de la Unión ve limitado su derecho a vivir en familia con sus ascendientes extranjeros en España, al tener que demostrar que existen razones que justifiquen esa necesidad. Por ello, el Defensor del Pueblo recomendó al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que se dejara sin efecto esta previsión reglamentaria. La recomendación ha sido rechazada.

Trámites de reagrupación familiar en régimen general

Desde hace tiempo se viene reclamando una norma de desarrollo del Reglamento de extranjería que determine los medios de vida exigibles a los reagrupantes que pretendan ejercer el derecho a la reagrupación familiar. Las consecuencias de esta falta de desarrollo normativo son evidentes: disparidad de criterios entre las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno, falta de publicidad de estos criterios y la inseguridad jurídica que deriva de tal situación. Por ello, esta Institución estima ineludible la aprobación de esta norma y seguirá insistiendo sobre el asunto.

El Reglamento de extranjería exige que el extranjero que pretenda reagrupar a su familia acredite disponer de vivienda adecuada. El Defensor del Pueblo hizo una recomendación para que se establezcan los parámetros de lo que ha de entenderse por «vivienda adecuada» y «condiciones de habitabilidad» y se dé mayor homogeneidad a las características de estos informes para evitar arbitrariedades.

Han continuado las quejas sobre las dificultades de tramitación de solicitudes de residencia por reagrupación familiar en aquellos países que carecen de un registro civil fiable. Destaca el número de quejas recibidas de la oficina consular en Dakar. La Institución sigue con interés la aplicación práctica de la solicitud de pruebas de ADN para determinar filiaciones, al objeto de establecer principalmente los supuestos en los que se solicita.

También se ha apreciado que, al menos las oficinas consulares en Marruecos, parecen haber adoptado un criterio general contrario a las reagrupaciones de menores cuando uno de sus ascendientes u otros hermanos permanecen en el país de origen. Ello ha llevado a sugerir a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares la reconsideración de estos criterios. De igual modo en diversas quejas se ha comprobado que determinados consulados proceden a comprobar nuevamente los requisitos ya verificados en España, lo que con carácter general parece un exceso de celo que esta Institución debe poner en cuestión.

Silencio positivo en la renovación de autorizaciones de residencia y trabajo

La Ley de extranjería establece un plazo máximo de tres meses para la resolución de las solicitudes de renovación de las autorizaciones de residencia y de residencia y trabajo, transcurrido el cual sin que la Administración haya dado respuesta expresa, deben entenderse concedidas. Son frecuentes los casos en los que transcurridos varios meses desde la solicitud de renovación la Administración dicta resolución expresa en sentido negativo. El Defensor del Pueblo solicitó de la Dirección General de Inmigración que se instruyera a los organismos periféricos de modo que el silencio administrativo positivo impida que con posterioridad se dicten resoluciones denegatorias

Residencia por circunstancias excepcionales

La Ley de extranjería contempla la posibilidad de conceder autorización de residencia por situación de arraigo, así como por razones humanitarias, de colaboración con la Justicia, u otras circunstancias excepcionales. Pero el Reglamento de extranjería no hace referencia a una situación de especial significación, como es la de ser extranjero en situación irregular ascendiente de un menor español, lo que lleva a que las solicitudes basadas en esta circunstancia sean inadmititidas a trámite, si se considera que no pueden incardinarse en las previsiones reglamentarias de arraigo social o laboral, o denegadas.

Esta Institución discrepa netamente del criterio mantenido a este respecto por Administración, y así lo ha señalado en una recomendación. En ella se recuerda que el Tribunal Supremo ha dejado sentado que la relación de supuestos excepcionales que regula el Reglamento de extranjería para la concesión de autorización de residencia temporal no puede considerarse exhaustiva, pudiendo aplicarse directamente el mandato de la Ley. La Dirección General de Inmigración no ha aceptado la recomendación formulada. Por ello, se ha elevado esta petición al órgano jerárquico superior.

Esta Institución ha tenido conocimiento de las dificultades que padecen los ciudadanos nigerianos para obtener autorización de residencia por circunstancias excepcionales. La práctica seguida por las autoridades nigerianas implica que los certificados de antecedentes penales que preceptivamente debe acompañar a la solicitud tengan que ser solicitados personalmente por los interesados en Nigeria y la falta de estos documentos determina la inadmisión a trámite de las solicitudes, aunque cumplan con los demás requisitos exigidos para su concesión. En un principio la Administración española se mostró reticente a aceptar la propuesta de esta Institución para encontrar una vía de solución a este problema, aunque con posterioridad ha manifestado que está estudiando la posibilidad de intervenir en el procedimiento de cotejo de las huellas dactilares para facilitar la emisión de los certificados necesarios en condiciones seguras.

Igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial, étnico o nacional

El Defensor del Pueblo ha abierto varias investigaciones con el Observatorio Español de Racismo y Xenofobia solicitando información sobre las actuaciones que este organismo realiza para determinar los niveles de intolerancia racial y xenofobia. Por su parte, la Secretaría de Estado de Seguridad comunicó que no existen métodos de trabajo que permitan un análisis general de carácter prospectivo sobre índices o patrones de trato diferenciado por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado hacia las minorías étnicas o las personas de origen extranjero. Esta Institución debe insistir en la necesidad de que dicho análisis se realice de manera habitual.

El día 21 de septiembre de 2007 se promulgó el Real Decreto 1262/2007, que regula la composición, competencias y régimen de funcionamiento del Consejo para la promoción de la igualdad de trato y la no discriminación de las personas por el origen racial o étnico.

A juicio de esta Institución puede ser difícil, cuando no paradójico, que este organismo compuesto mayoritariamente por miembros de la Administración realice estudios y análisis con independencia y autonomía sobre la discriminación que sufren personas por motivos raciales y étnicos en las prestaciones y servicios sociales de competencia de la propia Administración. También se está a la espera de que, con la entrada en funcionamiento de este nuevo órgano, pueda concretarse lo que, con arreglo a la normativa de la Unión Europea a la que este organismo debe su existencia, ha de ser uno de sus principales cometidos: la prestación de asistencia independiente a las víctimas de discriminación.

Exigencia de las fotogracías destinadas a documentos oficiales de identidad

Una ciudadana compareció ante esta Institución exponiendo que, tras entregar una fotografía en la que aparecía cubierta con un velo para su tarjeta de identidad de extranjero, se le comunicó que sólo se admitiría esta fotografía si presentaba un certificado que acreditase su pertenencia a la religión islámica. La Administración manifestó que cuando se trate de la primera expedición de DNI o documento equivalente y se pretende aparecer con dicha prenda de cabeza, lo que en su criterio significa acogerse a una excepción a lo dispuesto en la normativa general, se debe demostrar que su petición obedecía al cumplimiento de un precepto religioso.

El Defensor del Pueblo consideró que la exigencia de presentación de un documento acreditativo de pertenencia a cualquier culto religioso es un requisito inconstitucional, dado que vulnera tanto el principio de jerarquía normativa (dado que se contempla en una Instrucción) como el contenido sustantivo del derecho a la libertad religiosa. Por ello se formuló una recomendación a la Secretaría de Estado de Seguridad para que se elimine de la Instrucción de 11 de abril de 2006 cualquier mención a la necesidad de acreditar la pertenencia a una confesión religiosa para la admisión de fotografías destinadas a documentos oficiales de identificación. Dicha recomendación está a la espera de respuesta.

Prosiguen en 2007 las reformas legislativas en materia educativa

Entre las novedades de este ejercicio está la introducida por la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, que establece los principios fundamentales para un próximo diseño de un sistema de acceso de alumnos a las diferentes enseñanzas universitarias que aporte mayor claridad, transparencia e igualdad al proceso, mediante un procedimiento general y objetivo que responda a criterios acordes con el espacio europeo de educación superior.

Educación no universitaria

En el ámbito educativo y en niveles de enseñanza no universitaria cabe apreciar la profundización en este ejercicio de la tendencia que, de manera progresiva, se había ya ido poniendo de manifiesto en anteriores informes anuales a que las quejas vayan desplazándose desde las relativas al inicio de la escolaridad obligatoria hacia problemas relacionados con la educación infantil y, dentro de ésta, hacia cuestiones relacionadas con la escolarización en el primer ciclo de estas últimas enseñanzas.

También guarda estrecha relación con el adelanto que ha experimentado la edad en que se inicia la escolarización de los alumnos el incremento de quejas referidas a las dificultades que sufren los padres de alumnos afectados por procesos patológicos que requieran atención sanitaria durante el horario en el que deben permanecer en los centros docentes para que sus hijos reciban la atención que precisan en el ámbito de los centros educativos.

Esta Institución entendió que en la situación expuesta, se apreciaba una notable falta de coherencia con la definición de objetivos educativos relacionados con el fomento de la escolarización en edades cada vez más tempranas, así como con el principio de conciliación por los padres de sus obligaciones familiares y laborales cuando o bien deben renunciar a escolarizar a sus hijos cuando presenten las necesidades indicadas y no se encuentren todavía en edad de cursar enseñanzas obligatorias o bien han de desplazarse hasta los centros en que los mismos están escolarizados en la eventualidad de que requieran asistencia relacionada con la patología que presenten.

Iniciada de oficio una investigación general sobre este asunto, la Institución ha recibido información de la mayoría de las administraciones consultadas que ha permitido constatar que las mismas acuden a soluciones muy diferentes que van desde la definición de programas de actuación conjunta de las administraciones educativa y sanitaria dirigidos a facilitar atención inmediata a los alumnos cuya patología crónica requiera medicación u otras atenciones (Galicia y País Vasco), contemplan la escolarización de los alumnos afectados en centros docentes que, por distintas razones, cuentan entre su personal con diplomados en enfermería (Asturias y Castilla La Mancha), consisten en la definición de protocolos de actuación, conjuntamente por sus administraciones sanitaria y educativa, destinados a orientar la actuación de los centros en los casos de crisis de determinadas enfermedades (Canarias, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Murcia y Navarra) o, por último, recurren a la atribución a los padres de una importante labor de colaboración en la atención de las necesidades sanitarias de sus hijos (Aragón, Madrid y Murcia).

En otro orden de cosas, cabe señalar que el fenómeno de la inmigración y la incorporación a los centros docentes de nuestro país de numerosos niños pertenecientes a familias inmigrantes, determina problemas y origina demandas nuevas a las que debe hacer frente el sistema educativo.

Así, el establecimiento en zonas o localidades determinados de volúmenes, en ocasiones muy considerables, de población inmigrante, y el incremento de la población escolar que determina en las mismas, da lugar a veces a situaciones de masificación en los centros docentes, que llegan a escolarizar a un volumen de alumnado muy superior a aquél para el que estaban previstas sus instalaciones, así como a fenómenos de desigual distribución y concentración del alumnado inmigrante, que en un porcentaje significativo presenta necesidades específicas de atención educativa, en centros docentes concretos, todo lo cual afecta muy negativamente a la calidad de la educación que reciben todos los alumnos autóctonos o inmigrantes de los centros afectados.

En otras ocasiones es la imposición de determinados requisitos documentales a los alumnos extranjeros para su matriculación en enseñanzas definidas como no obligatorias o para la expedición de títulos correspondientes a las mismas enseñanzas la que implica limitaciones en el ejercicio por los mismos de su derecho a la educación, que no resultan amparadas por la normativa legal vigente.

En todos los casos expuestos, según ha podido constatarse, era la exigencia de aportación de documentos

determinados, de los que en ocasiones no disponen los alumnos procedentes de la inmigración, a efectos de la necesaria acreditación de la identidad de los solicitantes de plazas educativas o de expedición de títulos académicos, lo que generaba las limitaciones indebidas que denunciaban los reclamantes que han podido obviarse en todos los supuestos al facilitarse la posibilidad de acreditar el mencionado extremo a través de otros medios documentales.

Educación universitaria

La Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril modifica las previsiones de la Ley Orgánica 6/2001 que regulaban el acceso a la universidad por primera vez a través de la superación de una única prueba, emplazando al Gobierno a regular además un procedimiento para el acceso de quienes, sin disponer de la titulación académica requerida, acrediten una experiencia laboral o profesional, o hayan superado una determinada edad. Asimismo, y en cuanto al acceso de los estudiantes con discapacidad a la universidad, la nueva redacción dada a la Ley Orgánica 6/2001 prohíbe expresamente la discriminación directa e indirecta por razón de tal discapacidad.

Al haber quedado aplazada hasta el comienzo del curso 2008-2009 el señalamiento por el Gobierno de las características básicas de la nueva prueba de acceso, los procesos de admisión de alumnos que accedieron por primera vez a la universidad en el curso 2007-2008 han seguido el procedimiento que exigía la previa superación de la prueba de acceso regulada en el Real Decreto 1640/1999, de 22 de octubre, debiendo las universidades respetar para la adjudicación de plazas los criterios de prioridad recogidos en el ya derogado Real Decreto 69/2000, de 21 de enero.

Asimismo, durante el proceso de admisión 2007-2008 las quejas recibidas han reflejado también la dificultad que ha supuesto para los alumnos procedentes del sistema educativo español la entrada en vigor de las previsiones contenidas en el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, en virtud de las cuales los alumnos procedentes de sistemas educativos de países de la Unión Europea o de países extranjeros que hayan suscrito acuerdos internacionales pudieron acceder libremente a las universidades españolas sin tener que realizar en nuestro país la prueba de acceso a la universidad.

En concreto las quejas recibidas sobre este aspecto del procedimiento de acceso denuncian, por una parte, que las Instrucciones publicadas por Resolución de 7 de mayo de 2007 de la Secretaría de Estado de Universidades e Investigación para la aplicación de estas previsiones de acceso no fueron conocidas con la suficiente antelación por los alumnos que deseaban acceder a una universidad española a través de este sistema, lo que supuso que no pudieron acogerse a tiempo al mismo. Por otra parte, las quejas mayoritariamente presentadas sobre la aplicación de este sistema de acceso denuncian que las referidas Instrucciones tratan de manera ventajosa al alumnado procedente de otros sistemas educativos, como, por ejemplo, el británico, por el peculiar sistema de cálculo de calificaciones académicas obtenidas en los estudios previos a la universidad, o como el portugués, en el que estos estudios previos adolecen objetivamente de menor dificultad académica y por tanto las calificaciones académicas son superiores, teniendo sus alumnos de esta forma prioridad en el acceso a las universidades españolas a los estudios mas demandados sobre los alumnos que se han sometido al sistema español.

Con el fin de que estos supuestos sean tomados en consideración por el Ministerio de Educación y Ciencia a efectos del desarrollo normativo a través del cual el Gobierno habrá de establecer la normativa básica que permita a las universidades fijar los procedimientos de solicitud de plaza de los alumnos que se encuentren en la situación a la que se refiere el artículo 38.5 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, se dio traslado de estas quejas a los órganos correspondientes.

En lo que afecta a la importancia en el establecimiento de un orden de prioridad justo y equitativo en los procesos selectivos de alumnos que aspiran a acceder a centros universitarios españoles con límite de plazas, en los que una sola décima en una calificación supone no conseguir la plaza solicitada, ha continuado suscitando quejas la utilización por el Ministerio de Educación y Ciencia de sistemas obsoletos e imprecisos de ponderación de las calificaciones académicas otorgadas a los alumnos en los estudios previos por los sistemas académicos de los distintos países, y su correspondencia con las utilizadas por el sistema académico español.

Similar situación se produce ante la inexistencia de criterios específicos de equivalencia cuando se trata de ponderar las calificaciones académicas obtenidas en estudios universitarios totales realizados en el extranjero y posteriormente homologados en España, cuestión esta reiteradamente denunciada en años anteriores, y que ha sido nuevamente reclamada por el Defensor del Pueblo ante el citado Departamento.

En materia de homologación de títulos universitarios extranjeros, respecto a la cual se ha venido denunciando desde hace varios años la necesidad de adoptar medidas eficaces que permitieran acabar con el mantenido incumplimiento de los plazos preceptivos para la tramitación de los expedientes de homologación de títulos universitarios extranjeros por los correspondientes españoles, se ha apreciado durante 2007 una importante disminución en las quejas relativas a las demoras en la realización de los trámites de estos expedientes, lo que permite deducir que empiezan a apreciarse los primeros resultados logrados tras la puesta en práctica de las medidas correctoras adoptadas en su día por los órganos afectados, y que han venido siendo reiteradamente reclamadas por el Defensor del Pueblo.

Respecto a otros aspectos de la tramitación de estos expedientes, se ha apreciado un aumento considerable de las quejas que cuestionan las fórmulas utilizadas por las distintas universidades para establecer las pruebas que los titulados deben superar como requisito previo a la obtención de la homologación, cuando en el curso de la tramitación del expediente se observan carencias formativas que deben ser superadas en alguna universidad española donde estén implantados los estu-

dios que se desean homologar, lo que ha motivado la realización de numerosas investigaciones ante algunas universidades.

Por otra parte, las dificultades que por tal motivo vienen encontrando los titulados para superar en el plazo de los dos años otorgados reglamentariamente las materias sobre las que se han detectado carencias de formación, han quedado finalmente solventadas con la entrada en vigor del Real Decreto 1393/2007, de 29 de octubre, por el que se establece la ordenación de las enseñanzas universitarias oficiales, y que modifica el Real Decreto 285/2004, de 20 de febrero, al ampliarse el referido plazo a cuatro años.

En lo que afecta a la homologación de títulos extranjeros relacionados con las Ciencias de la Salud, y partiendo de la necesidad de garantizar la atención sanitaria de la población, resulta imprescindible un previo y cuidadoso análisis de los órganos implicados respecto a la formación acreditada en el título extranjero, ocasionando con ello una dificultad añadida para conseguir el cumplimiento de los plazos en la tramitación de este tipo de expedientes. Parece por tanto imprescindible que por los órganos implicados se tome en consideración la situación que reflejan los datos aportados por la Dirección General de Universidades, según los cuales el volumen constante de entrada de solicitudes de homologación de títulos extranjeros de médicos y farmacéuticos especialistas por los correspondientes títulos españoles que se viene produciendo en los últimos años viene dificultando enormemente el cumplimiento de los plazos de tramitación que prevé la Orden de 14 de octubre de 1991.

No debe olvidarse, por otra parte, que las previsiones de esta disposición proceden de un contexto social muy diferente al actual, lo que hace imprescindible habilitar cuanto antes el respaldo normativo al que se refería ya la Ley 44/2003, de 21 de noviembre, de ordenación de las profesiones sanitarias, en cuyo artículo 18 se emplazaba al Gobierno para que, a propuesta del Ministerio de Sanidad y Consumo, regulara los procedimientos para el reconocimiento en España, con efectos profesionales, de los títulos de Especialista obtenidos en estados no miembros de la Unión Europea, disponiendo a continuación que los efectos académicos de estos títulos se obtendrían tras la homologación de los mismos por el procedimiento que estableciera el Gobierno a propuesta del Ministerio de Educación y Ciencia, previsiones ambas aún pendientes.

También ha permanecido sin avances sustantivos la situación de suspenso que afecta a la tramitación de los expedientes de homologación de los títulos extranjeros de Enfermeros Especialistas, situación que permanece pendiente de la elaboración de la normativa reiteradamente reclamada por esta institución, que debe regular el procedimiento de homologación de estos títulos.

Previsiblemente esta situación se verá provisionalmente solventada con la entrada en vigor del Real Decreto 183/2008, de 8 de febrero, por el que se determinan y clasifican las especialidades en Ciencias de la Salud y se desarrollan determinados aspectos del sistema de formación sanitaria especializada, dado que en su Disposición Transitoria Tercera prevé que hasta tanto se elabore la normativa arriba citada, será de aplicación la Orden de 14 de octubre de 2001 también a las solicitudes de homologación de títulos extranjeros de especialistas no comunitarios de otras profesiones sanitarias distintas a las de médico o farmacéutico.

La tramitación de los procedimientos reglamentarios para acceder de manera excepcional a los títulos de Especialidades en Ciencias de la Salud a través de las vías transitorias que prevén las normas de acceso a los correspondientes títulos para su concesión a los profesionales que ya reúnen determinadas condiciones previas de formación, durante 2007, ha continuado reflejándose en las numerosas quejas recibidas la problemática mantenida desde hace varios años, y que afecta a las demoras en la tramitación de mas de diez mil expedientes presentados al amparo del procedimiento regulado en el Real Decreto 2490/1998, de 20 de noviembre, para la obtención del título de Psicólogo Especialista.

Sobre esta problemática a lo largo de 2007 la Dirección General de Universidades ha remitido sucesivos informes sobre los avances conseguidos para la agilización de este procedimiento, en el último de los cuales refleja su intención de concluir el mismo con la máxima celeridad, con el fin de evitar en lo posible los perjuicios que para los afectados están suponiendo las demoras hasta ahora producidas, pero sin desatender el exigible rigor aplicable al estudio de cada expediente dado que se trata de conceder titulaciones relacionadas con la Salud Mental.

En materia de becas y ayudas al estudio se ha apreciado durante el ejercicio de 2007 un incremento de las quejas que plantean discrepancias con las fórmulas de valoración de la renta y patrimonio familiar del solicitante de beca recogidas en las órdenes ministeriales por las que se convocaron becas y ayudas al estudio de carácter general para el curso académico 2007-2008, incremento similar al producido en las que cuestionaban los criterios, fórmulas y procedimientos para llevar a cabo la revisión, revocación y posterior reintegro de las cantidades percibidas por los beneficiarios en años académicos anteriores.

Por último, se han efectuado varias actuaciones propiciadas por las novedades que introduce la Ley Orgánica 4/2007, de 12 de abril, sobre las previsiones que ya hacía la Ley Orgánica 6/2001, de 21 de diciembre, de Universidades, en lo que respecta a la obligación de las universidades de establecer modalidades de exención parcial o total del pago de los precios públicos por la prestación de servicios académicos para los alumnos universitarios que adolecen de algún tipo de discapacidad. El nuevo texto reconoce expresamente el derecho a la exención total de tasas y precios públicos en los estudios conducentes a la obtención de un título universitario a los estudiantes con discapacidad que tengan reconocido un grado de minusvalía igual o superior al 33 por ciento.

La observancia de este mandato ha motivado el inicio de una investigación ante las universidades que aún no contemplan la exención total de los precios para estos alumnos cuando formalizan segundas o posteriores matrículas.

El Defensor del Pueblo abre una investigación en relación con las personas que presentan enfermedades raras o poco frecuentes

Respecto a la Administración sanitaria, conviene recordar que nos encontramos en un periodo de profundas transformaciones en cuanto a patrones demográficos y epidemiológicos. Pocos sectores son tan complejos y dinámicos y soportan tantas tensiones como los sistemas de salud. Desde la óptica del Defensor del Pueblo, las causas de la insatisfacción de los pacientes están en relación directa con la plena efectividad del derecho a la asistencia sanitaria; la falta de información; desigualdades territoriales y actualización de la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud; la persistencia de demoras en la prestación de la asistencia sanitaria; dificultades en el acceso a centros y servicios; inadecuaciones en la atención de carácter urgente en los centros hospitalarios; progresiva escasez de profesionales en determinadas áreas clínicas; limitaciones en la atención en enfermedades raras o poco frecuentes; carencias e inadecuaciones en materia de salud mental; y la todavía insuficiente cultura en materia de seguridad de los pacientes.

Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria

Si bien desde la publicación de la Ley General de Sanidad la atención a dispensar por el Sistema Nacional de Salud se configura como un derecho universal, no puede decirse lo mismo respecto a la financiación enteramente pública de dicha prestación y, en consecuencia, de la plena gratuidad para sus beneficiarios. En cualquier caso, es en esta doble perspectiva de "universalidad" y "gratuidad" en la que se enmarca el planteamiento del Defensor del Pueblo, cuando destaca la situación de ciudadanos que carecen del derecho a la asistencia sanitaria y a los que se les exige sufragar el coste de la atención prestada en el Sistema Nacional de Salud, o afrontar la cobertura de la misma mediante la previa suscripción de un convenio especial con la Tesorería General de la Seguridad Social.

En definitiva, todavía no se ha solucionado esta importante cuestión que ha motivado un significativo número de quejas durante el año 2007, especialmente por parte de personas que no han trabajado y que cuentan con recursos económicos suficientes, así como por pensionistas de sistemas de Seguridad Social de otros países que han retornado a España, quejas en las que se destaca la contradicción que representa el que, aún cuando la sanidad se financia vía impuestos, los ciudadanos que carecen del derecho a la asistencia sanitaria deben sufragar la misma cuando acceden a centros y servicios del Sistema Nacional de Salud.

Información y documentación clínica

No obstante la sensible mejora en la regulación normativa, todavía persisten quejas en las que subyacen aspectos relacionados con la autonomía de los pacientes y con la información y documentación, por lo que se han desarrollado actuaciones ante distintas Administraciones sanitarias en orden a facilitar a los interesados el acceso a la documentación solicitada.

También se han realizado actuaciones respecto a la segunda opinión clínica, que se han resuelto positivamente una vez que este derecho se ha hecho efectivo.

Ordenación de prestaciones

La necesidad de profundizar en la estrategia de ordenación normativa de las prestaciones, se ha puesto también de relieve en el año 2007 a través de un significativo número de quejas.

Cabe comenzar citando la situación expuesta por representantes de asociaciones de pacientes con enfermedades degenerativas, quienes resaltan la necesidad de reconocer el derecho al diagnóstico genético preimplantatorio en el conjunto del Sistema Nacional de Salud. Se ha dado traslado del asunto al Ministerio de Sanidad, a fin de que se promuevan las actuaciones precisas, y en su respuesta, afirman que se está elaborando una propuesta relativa a los apartados de la cartera de servicios, en los que, posiblemente, se incluirá

la genética, en orden a evitar desigualdades en el acceso a los procedimientos.

Por lo que concierne a la fibromialgia (FC) y fatiga crónica (FC), en el curso del año 2007, el Ministerio de Sanidad ha informado sobre la finalización de programas de investigación, en cuyo marco prosiguen las actuaciones iniciadas ante el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales en relación con las previsiones existentes para la elaboración de los reseñados protocolos de evaluación de incapacidades, y ante la Administración sanitaria, respecto a la necesidad de seguir avanzando en la investigación, transferencia de conocimientos y práctica profesional basada en la evidencia científica, en orden a dar solución a los importantes problemas que afectan a las personas con FM y FC.

En otro plano, cabe traer a colación la grave situación en que se encuentran las mujeres afectadas por endometriosis en España. El Defensor del Pueblo recordó al Ministerio de Sanidad que en la Proposición no de Ley sobre el tratamiento de la endometriosis se insta al Gobierno a la realización de proyectos de investigación y a la creación de un grupo de trabajo, en orden a elaborar un protocolo de actuación dirigido a facilitar el diagnóstico y tratamiento precoz de esta enfermedad y a promover el estudio de la misma en los planes de formación continuada de los profesionales sanitarios.

La necesidad de definir las técnicas y procedimientos precisos para el diagnóstico y el tratamiento médico y quirúrgico de determinadas enfermedades han motivado, igualmente, no pocas actuaciones. La primera de ellas, referente a la protección a las personas afectadas por la enfermedad de Parkinson, dio lugar a que el Defensor del Pueblo propugnara la elaboración de guías clínicas o de protocolos de actuación de profesionales implicados en la atención.

La segunda de las actuaciones está en conexión con el incremento del número de lactantes afectados por plagiocefalia y otras deformidades craneales. El Ministerio de Sanidad informó sobre la creación de un grupo de trabajo, y que se estaba elaborando un proyecto normativo para establecer el procedimiento de actualización de la prestación ortoprotésica.

La tercera de las actuaciones se centra en los severos efectos derivados de la espina bífida. Sobre ello, el Ministerio de Sanidad resaltó que se había impulsado la realización de una guía para la prevención de defectos congénitos, elaborada por un grupo de expertos de varias sociedades científicas y de asociaciones de pacientes con espina bífida, uno de cuyos capítulos versa sobre la situación en España en relación con los defectos del tubo neural y la prevención de esta enfermedad.

En otro orden de cosas, el Defensor del Pueblo ha puesto de relieve ante diferentes administraciones sanitarias que la donación de sangre de cordón umbilical está experimentando un auge importante en los últimos años, circunstancia que ha dado lugar a que la Organización Nacional de Trasplantes haya elaborado un Plan de Donación de Sangre de Cordón Umbilical, presentado y publicado en enero de 2007, mediante el que se especifican las normas de obtención, procesamiento, almacenamiento, transporte y utilización.

Prevención y promoción de la salud

La tendencia tradicional a poner un acento excesivo en la atención curativa frente a la paliativa, ha motivado que el Defensor del Pueblo se interese de manera especial por la prevención y promoción de la salud, subrayando la inexistencia de un marco legal que permita un adecuado control sobre la calidad e idoneidad de las actividades y productos utilizados en las denominadas medicinas alternativas. El Ministerio de Sanidad ha detallado los trabajos que se están llevando a cabo para el establecimiento del referido marco legal.

Listas de espera

La demora en obtener la asistencia debida sigue siendo la principal causa de insatisfacción de los ciudadanos con la sanidad pública. No obstante, es menester reconocer que el establecimiento de tiempos de garantía en intervenciones quirúrgicas programadas, variables según las comunidades autónomas, ha podido motivar que haya descendido el número de quejas ante esta Institución sobre demora quirúrgica, si bien en el año 2007 todavía subsistían amplias demoras, en algunos casos, en la prestación sanitaria.

En cuanto a consultas externas y técnicas y pruebas diagnósticas, es preciso reiterar que en los últimos años los servicios de salud han elaborado planes estratégicos, en los que la reducción de la demora quirúrgica, la mejora de los sistemas de información y los costes por procesos en el ámbito de la hospitalización han ocupado un papel preeminente, frente al escaso interés demostrado, en ocasiones, por las áreas de consultas externas y de técnicas y pruebas diagnósticas.

Finalmente, es preciso subrayar, un año mas, que no se ha producido avance significativo alguno en relación con la aplicación de técnicas de reproducción humana asistida, en la medida en que durante 2007 han sido numerosas las quejas sobre esta materia, en las que se refleja que la existencia de extraordinarias listas de espera, de varios años en muchos centros sanitarios, dificulta e impide, en no pocas ocasiones, una prestación reglamentariamente establecida.

Transporte sanitario

En el marco de la tradicional preocupación del Defensor del Pueblo por el transporte sanitario, especialmente en los supuestos de carácter urgente, cabe mencionar la insuficiente dotación de ambulancias y de personal cualificado para el traslado de pacientes en la Región de Murcia.

La Administración sanitaria de dicha región ha señalado que se habían suscrito convenios con distintos ayuntamientos para la incorporación de nuevas ambulancias; se había incrementado el parque del transporte sanitario de la Gerencia del 061, y se estaba elaborando un nuevo contrato de gestión del servicio a fin de diferenciar el transporte urgente del no urgente.

En un intento de sistematizar las quejas que guardan conexión con la atención primaria, cabe reseñar que éstas versan, fundamentalmente, sobre el reconocimiento

del derecho a la asistencia, problemas en la accesibilidad a los centros, insuficiente dotación de profesionales y, como consecuencia de ello, la emergencia de demoras en la prestación y la organización y dotación de los centros y servicios.

Por lo que atañe a esta última cuestión, es decir a la insuficiente dotación de profesionales sanitarios, especialmente en las especialidades de medicina familiar y comunitaria y de pediatría, las administraciones sanitarias, tras hacer referencia a que la escasez de médicos especialistas en el mercado laboral dificulta la cobertura de forma inmediata de ausencias no previstas, como las bajas por incapacidad temporal, han detallado diferentes iniciativas para mejorar la accesibilidad a las consultas.

Actuaciones en el ámbito de la atención especializada

Son características de la atención especializada la alta cualificación de sus profesionales, el elevado consumo de recursos, la persistencia de circuitos asistenciales complejos y burocratizados, y la incorporación de nuevas técnicas y tecnologías. Como consecuencia de lo anterior, las mayores expectativas y demandas de los ciudadanos siguen motivando frecuentes quejas.

Por su especial significación, cabe hacer referencia a las dificultades para la aplicación, en centros y servicios del sistema público sanitario, de la legislación vigente en materia de interrupción voluntaria del embarazo, en la medida en que tan sólo el tres por ciento de tales interrupciones que se practican en España son realizadas en centros hospitalarios del sector público. Teniendo presente lo anterior y la necesidad de adoptar medidas que permitan garantizar a los usuarios la atención en su comunidad de residencia, se dio traslado del asunto al Ministerio de Sanidad, en orden a que, en el marco del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, se determinaran las acciones que promuevan la accesibilidad a los centros y servicios del Sistema Nacional de Salud, en los supuestos de interrupción voluntaria del embarazo amparados por la legislación vigente. En su informe, el mencionado Ministerio ha mostrado su criterio adverso a plantear en el citado Consejo la accesibilidad a la referida prestación, con fundamento en que es competencia de las comunidades autónomas mejorar el acceso a la referida prestación.

La inadecuada estructura de las áreas de urgencias hospitalarias, para atender la demanda asistencial de la población de referencia, ha estado presente también en no pocas quejas

Seguridad de los pacientes

Un año más, es necesario subrayar que los efectos no deseados y secundarios a la atención sanitaria son causa de una elevada morbilidad y mortalidad en los sistemas sanitarios desarrollados y que una adecuada gestión de la seguridad y la calidad de la atención exige, entre otros factores, desarrollar y mantener procesos eficaces y sistemáticos de investigación en relación con los efectos adversos.

Es menester reiterar la necesidad de promover e impulsar, de forma urgente y decidida, una nueva cultura en relación con la seguridad y responsabilidad en el ámbito sanitario. Establecer una cultura de la calidad y la prevención que facilite la reducción de las incidencias clínicas a través del estudio de las causas y la continua mejora de la práctica clínica.

Salud mental

Mención particular cabe conceder en este capítulo a la investigación relativa a la necesidad de proceder a la regulación de la especialidad de psiquiatría de la infancia y de la adolescencia, cuestión que dio lugar, en su momento, a que el Defensor del Pueblo se dirigiera al Ministerio de Sanidad exponiendo, por una parte, que esta necesidad había sido objeto de múltiples iniciativas, que todavía no habían tenido reflejo en norma legal alguna y, por otra, que la mencionada especialidad está reconocida en la práctica totalidad de los países de nuestro entorno. El mencionado departamento ha informado que se ha avanzado en el proceso de configuración del nuevo modelo de formación sanitaria especializada y que se han constituido tres grupos de trabajo que abordarán el estudio de la necesidad de creación de nuevas especialidades en ciencias de la salud.

Prestación farmacéutica y control de medicamentos

La ordenación de la prestación farmacéutica ha merecido una atención institucional significativa que se proyecta en una triple dimensión: dispensación, financiación y control y abastecimiento de medicamentos.

En cuanto a la dispensación, cabe traer a colación la situación relativa a la venta, a través de una página web de internet, de medicamentos antidepresivos y ansiolíticos, en contra de lo previsto en la Ley de garantías y uso racional de los medicamentos y productos sanitarios. En su informe, el Ministerio de Sanidad puso de manifiesto que, a raíz de la intervención de esta Institución, se dio traslado del asunto al Ministerio de Industria y Comercio, en orden a practicar actuaciones previas respecto a la citada página web.

Por lo que atañe a la financiación para el Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (TDAH), la mejora de los niños afectados por el TDAH, mediante el empleo de dos determinados fármacos. Las actuaciones finalizaron, una vez que el Ministerio de Sanidad y Consumo informó acerca de la inclusión de dichos medicamentos en la financiación del Sistema Nacional de Salud.

Enfermedades raras o poco frecuentes

La proliferación de quejas referidas a este tipo de patologías, que presentan cada vez mayor incidencia entre la población, dio lugar a que se llevaran a cabo actuaciones ante el Ministerio de Sanidad y Consumo. Dicho departamento ha expresado que la magnitud del problema exige que sean una prioridad en las políticas de salud pública en España.

Problemas que plantea la aplicación de la Ley de la Dependencia: investigación de oficio

Las personas con discapacidad constituyen la minoría más extensa del mundo. España se ha comprometido a poner en práctica políticas, leyes y medidas administrativas que salvaguarden sus derechos y eviten cualquier discriminación.

Menores

España continúa siendo el primer país del mundo, en términos relativos, en número de adopciones internacionales. En este contexto, ha sido aprobada la Ley 54/2007, de 28 de diciembre, de Adopción.

Varios ciudadanos se han dirigido a nuestra Institución, preocupados por la suspensión temporal de los expedientes de adopción internacional de menores de edad en Nepal. El Defensor del Pueblo intervino ante los ministerios de Asuntos Exteriores y Trabajo y Asuntos sociales.

En otro orden de cosas, han sido numerosas las quejas en las que la madre, el padre, o ambos, de menores tutelados por la Administración manifestaban su disconformidad con la actuación de la entidad publica que había declarado a sus hijos en situación de desamparo. Las actuaciones de esta Institución se ven frecuentemente limitadas a constatar que se ha facilitado a los interesados la información necesaria para que puedan iniciar su oposición en vía judicial, o que en el expediente figuran los informes técnicos que aconsejan, en beneficio de los menores, la adopción de la medida de separación de éstos del núcleo familiar.

En relación con el deber legal que atañe a las entidades públicas de protección, de adoptar las medidas que estimen más adecuadas para los menores, se iniciaron actuaciones con la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, a raíz de la queja presentada por un ciudadano en relación con el Centro de Adaptación Psico-social (CAPS) para Menores "Tetuán", denunciando presuntas vulneraciones de los derechos fundamentales de los menores, haciendo referencia a la irregular asistencia a centros educativos, a la ocasional medicación sin prescripción médica y sin el conocimiento de los propios menores, a la imposición de rígidas sanciones de separación del grupo, en salas de aislamiento y por períodos de más de 24 horas, o a la escasez de salidas al aire libre y nulas actividades deportivas durante períodos que podían prolongarse desde veinticuatro horas a varias semanas, y señalando, asimismo, graves carencias en cuanto a la infraestructura y equipamiento del centro.

En el curso de la investigación, esta Institución realizó una visita al centro, en la que, se examinaron las instalaciones, y se mantuvieron entrevistas con la dirección, personal del centro, así como con varios menores. Con posterioridad a dicha visita, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales comunicaba la rescisión del contrato de gestión con la entidad adjudicataria por "las dificultades inherentes al proyecto" y "la necesidad de adecuar las instalaciones", con el consiguiente cierre del CAPS "Tetuán". Las actuaciones al respecto aún no se han dado por concluidas.

Por otra parte, el Instituto Nacional de la Seguridad Social ha destacado los incrementos introducidos en las cuantías de las prestaciones familiares de pago periódico por hijo a cargo menor de 18 años o menor acogido. El incremento, que venia siendo reclamado por esta Institución, se ha hecho realidad con la nueva redacción que la Ley 35/2007, de 15 de noviembre.

Personas con discapacidad

Según datos de Naciones Unidas, alrededor del 10% de la población mundial, es decir, 650 millones de personas, padece algún tipo de discapacidad. El crecimiento de la población, los avances de la medicina y el proceso de envejecimiento han contribuido a que, actualmente, las personas con discapacidad constituyan la minoría más extensa del mundo. Un gran paso a nivel internacional en la protección de los derechos de este colectivo ha sido la aprobación por Naciones Unidas de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, primer tratado de derechos humanos del siglo XXI por la que los países que se unen a ella –entre ellos España– se comprometen a elaborar y poner en práctica políticas, leyes y medidas adminis-

trativas para asegurar los derechos reconocidos en la Convención y abolir las leyes, reglamentos, costumbres y prácticas que favorecen algún tipo de discriminación.

El informe del pasado año dejaba constancia de quejas ciudadanas por la regulación de la tarjeta de estacionamiento de vehículos para personas con movilidad reducida en algunos municipios. El Ayuntamiento de Madrid concedía distintos beneficios a los solicitantes pero no se reconocían los previstos en la Recomendación Europea, lo que motivó una recomendación dirigida al Ayuntamiento para que revisase la instrucción reguladora de esta materia, revisión que se llevó a cabo cumplimentando todos los extremos contenidos en la recomendación formulada por esta Institución.

Otras situaciones de necesidad

El elevado número de personas que viven en la calle o en situaciones precarias debe hacernos reflexionar sobre la vulnerabilidad en la que se encuentran muchas personas que viven en nuestro país, en unas circunstancias que se caracterizan por su estigmatización e invisibilidad.

Es responsabilidad de la Administración pública la atención a las personas sin hogar; pero la solución no pasa únicamente por ofrecer un lugar donde dormir y unos servicios básicos, sino también por la promoción de la inclusión social y la autonomía personal. Las prestaciones dirigidas a la inserción social de los usuarios –como asistencia jurídica y talleres ocupacionales y de inserción– apenas alcanzan el 25 % de los servicios que se ofertan.

Un ciudadano manifestaba su disconformidad con el hecho de que algunos comedores sociales de Madrid no permaneciesen abiertos los días festivos. A este respecto, el Ayuntamiento de Madrid señalaba que no tiene capacidad decisoria sobre la organización y funcionamiento de dichos centros pero que la red municipal mantiene sus servicios y prestaciones a lo largo de todo el año, por lo que no se produce reducción en la capacidad de respuesta pública, y que los centros suelen acordar con otros dispositivos mientras permanecen cerrados.

Seguridad Social: Campo de aplicación, afiliación, altas y bajas

En relación con la posibilidad de computar como cotizado a la Seguridad Social el periodo del servicio militar obligatorio a efectos de poder acceder a las distintas prestaciones y determinar su importe –cuestión que el Defensor del Pueblo ha planteado a la Administración en reiteradas ocasiones, en atención a las numerosas peticiones recibidas sobre el tema– cabe señalar que el artículo 3 de la Ley 40/2007, ha establecido que, para acreditar el periodo mínimo de cotización de 30 años exigido para poder acceder a la modalidad de jubilación anticipada, a partir de los 61 años, se computará como cotizado dicho periodo de prestación del servicio militar obligatorio, o de la prestación social sustitutoria, con el límite máximo de un año. De esta forma, se ha dado una solución parcial a la pretensión planteada por los interesados en sus quejas.

Al igual que en años anteriores, se ha recibido un número considerable de quejas en las que los interesados muestran su disconformidad con los periodos en alta reflejados en los informes de vida laboral emitidos por la Tesorería General de la Seguridad Social. En aquellos casos en que se hayan producido errores, o se pueda aportar algún medio de prueba acreditativo de la veracidad de las reclamaciones, las quejas son admitidas a trámite ante el citado servicio común de la Seguridad Social, adoptándose las medidas pertinentes y subsanándose las deficiencias.

Cotización y recaudación

Siguen planteándose quejas en las que las personas afectadas muestran su disconformidad con las actuaciones practicadas por distintas direcciones provinciales de la Tesorería General en los procedimientos recaudatorios seguidos por deudas contraídas con la Seguridad Social, y especialmente por descubiertos en la cotización al Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, por considerar improcedentes los embargos practicados en cuentas bancarias, y se reciben también quejas relativas a la falta de notificación de las providencias de embargo, o errores en las mismas, y a la falta de resolución de los recursos formalizados contra ellas. Estudiadas las alegaciones formuladas por los interesados, en aquellos casos que se ha considerado que existen motivos suficientes para su admisión a trámite se han solicitado los preceptivos informes.

Incapacidad temporal

Son numerosas las quejas sobre esta prestación relacionadas con actuaciones practicadas por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, fundamentalmente referidas a la atención médica dispensada a los trabajadores que permanecen en situación de incapacidad temporal derivada de contingencias profesionales y, más concretamente, en disconformidad con las altas médicas, lo que, en algunas ocasiones, ha supuesto que los interesados hayan acudido con posterioridad al servicio público de salud, obteniendo una nueva baja por enfermedad común. Ello supone que, ante las reclamaciones de los interesados, sería necesario que se dictara la correspondiente resolución por el Instituto Nacional de la Seguridad Social en la que se determinara la contingencia y la entidad responsable del pago de la prestación.

Incapacidad permanente

La mayoría de las quejas sobre pensión de incapacidad permanente se refieren al desacuerdo de los interesados con la calificación del grado de incapacidad que les ha sido reconocida, o con la estimación de que las dolencias padecidas no son constitutivas de grado alguno de incapacidad, o con las resoluciones desestimatorias de las solicitudes de revisión del grado de incapacidad inicialmente reconocido, o de las que se puedan dictar de oficio por parte de la entidad gestora. Teniendo en cuenta que las propuestas formuladas por los equipos de valoración de incapacidades se basan fundamentalmente

en criterios médicos no pueden ser objeto de valoración y pronunciamiento por parte de esta Institución, dado su carácter eminentemente técnico.

Pues bien, el artículo 2.3 de la Ley 40/2007, de medidas en materia de Seguridad Social, en la nueva redacción dada al artículo 139.4 de la Ley General de la Seguridad Social, ha establecido una nueva determinación del importe del complemento por gran invalidez destinado a remunerar a la persona que atienda al pensionista, más acorde con la finalidad a la que va dirigido y con lo que el Defensor del Pueblo había planteado a la Secretaría General de la Seguridad Social en su día.

Pensiones de jubilación

En un gran número de quejas las personas interesadas denunciaban la penalización que sufrían quienes se veían abocados a solicitar la pensión de jubilación anticipadamente, con la consiguiente aplicación de coeficientes reductores en el cálculo de dicha pensión por cada año o fracción que les faltara para cumplir los 65 de edad.

La Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, ha introducido modificaciones por las que se ha reducido el coeficiente a aplicar. Y para los casos en que la causa de extinción de la relación laboral se haya debido a un expediente de regulación de empleo, esta Ley 40/2007, ha establecido una mejora y aunque no se haya aprobado la solución óptima pretendida por alguno de los interesados, se ha introducido una mejora que viene a paliar las reducciones aplicadas a las pensiones en el momento de su reconocimiento.

Prestaciones de superviviencia

La citada Ley 40/2007 recoge diversas propuestas relativas a la mejora de esta pensión tales como el reconocimiento del derecho a la pensión de viudedad en el caso de las denominadas "uniones de hecho"; la valoración, además de los años de convivencia, del desequilibrio económico que pueda existir a efectos del reconocimiento del derecho a pensión de viudedad en los casos de divorcio; así como también el establecimiento de la prestación temporal de viudedad cuando no se tenga derecho a pensión por no acreditar que el matrimonio con el causante haya tenido una duración de un año, o por la inexistencia de hijos comunes.

Igualmente, la Ley contempla la reiterada solicitud del Defensor del Pueblo de incrementar el importe del auxilio por defunción.

Otras actuaciones de interés

El Síndic de Greuges de Cataluña remitió a esta Institución un Informe extraordinario sobre "La protección social de los trabajadores autónomos". En él, y en el capítulo de conclusiones, se aludía a la posibilidad de que, por parte de esta Institución, se formularan una serie de recomendaciones con el fin de introducir algunos cambios en la normativa reguladora del referido régimen especial, recomendaciones que podrían ser tenidas en cuenta en la redacción del Proyecto de Ley del Estatuto del trabajo autónomo, en fase de tramitación parlamentaria. Esta Institución respondió al Síndic de Greuges señalando que las recomendaciones propuestas eran de indudable relevancia para el perfeccionamiento de este régimen especial, aunque, dada su compleja normativa, cada una de ellas debería ser objeto de un detenido estudio y muy especialmente aquéllas que tuvieran incidencia económica. Asimismo se ponía de manifiesto que, en cualquier caso, habría que considerar las quejas que se plantearan en relación con cada una de las propuestas, y tal vez como consecuencia de las actuaciones que pudieran efectuarse al respecto, podrían finalmente formularse recomendaciones y sugerencias en caso de que así se estimara procedente.

Por último, y teniendo en cuenta que muchas de las recomendaciones y propuestas recogidas en el referido Informe estaban siendo objeto de regulación en el Proyecto de Ley del Estatuto del Trabajador Autónomo, se consideraba aconsejable esperar a la aprobación definitiva del mismo, sin que, en consecuencia, esta Institución pudiera decantarse por determinadas opciones normativas que solamente podían ser afrontadas desde las Cortes Generales.

Empleo de personas con discapacidad

Las personas con discapacidad se encuentran con más obstáculos que el resto de la población para encontrar empleo, debido a múltiples factores (económicos, sociales, personales, etc).

En este sentido, hay que destacar la investigación de oficio iniciada por el Defensor del Pueblo con motivo de las informaciones publicadas en distintos medios de comunicación en relación con el alto incumplimiento, por parte de las empresas públicas y privadas, de la cuota obligatoria de reserva del 2 por ciento de los puestos de trabajo a favor de las personas con discapacidad. Iniciadas las actuaciones oportunas, la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social del Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales informó a esta Institución de las inspecciones y sanciones realizadas al respecto. Por otra parte, se hacía referencia a la dificultad de realizar estudios exhaustivos sobre la materia, toda vez que, a efectos del cómputo de la cuota de reserva, se deben tomar en consideración todos los trabajadores que tengan reconocida una discapacidad en grado superior al 33%, siendo ésta una circunstancia que no figura en las bases de datos de los Servicios Públicos de Empleo ni de la Tesorería General de la Seguridad Social.

Por lo expuesto, se solicitó a la referida Dirección General que mantenga en lo sucesivo informada a esta Institución del resultado de las actuaciones de inspección que se realicen sobre esta materia.

La Agencia Tributaria ha mejorado su eficacia y presta un servicio de más calidad al ciudadano

En 2007 se han recibido quejas de los contribuyentes para que la Agencia Tributaria proporcione un servicio más cercano a aquellos ciudadanos con dificultades para acceder a las nuevas tecnologías. La Recomendación de la Institución ha sido aceptada para los Impuestos Especiales. La Administración ha puesto a disposición de los contribuyentes puntos de atención al público donde se podrá asesorar mediante un sistema de cita previa.

Hacienda: Impuestos Especiales

A lo largo de 2007, la Institución ha recibido numerosas quejas en relación a la liquidación del Impuesto Especial sobre determinados Medios de Transporte, mediante el uso de las nuevas tecnologías, ya que la Agencia Tributaria no ofrecía alternativas para aquellas personas que no podían realizar este trámite por sí mismos, a no ser que recurrieran a servicios profesionales especializados y de pago. La Administración Tributaria consideraba el uso de nuevas tecnologías como una alternativa viable a los métodos tradicionales, ya que este sistema agiliza enormemente los trámites, facilitando una más eficaz gestión de los mecanismos recaudatorios.

A este respecto, el Defensor del Pueblo hizo una Recomendación, partiendo de la base de que una buena parte de la población que debe declarar no tiene acceso a las nuevas tecnologías –ordenadores personales o Internet– y sin embargo estaba obligada a tributar. La Institución recordaba a la Agencia que la aplicación del sistema fiscal debe estar basada, según la propia Ley General Tributaria, en la eficacia y limitación de costes indirectos, y que ha de asegurar el respeto a los derechos y garantías de los contribuyentes. Además, a una normativa ya de por sí compleja para el contribuyente, no se le pueden añadir barreras técnicas que puedan ser insuperables para algunas personas. La Administración Tributaria debe facilitar información al ciudadano y asistirle en sus gestiones, por lo que el Defensor recomendó la incorporación de medidas suficientes para facilitar a todos los contribuyentes la liquidación de los impuestos.

Finalmente, la Administración ya ofrece alternativas a la liquidación telemática, según publicó el BOE el pasado 26 de diciembre, con puntos de atención personalizada, a través de los cuales los contribuyentes podrán presentar el modelo 576 de autoliquidación, con un sistema de cita previa.

La supervisión administrativa de los productos y servicios financieros, preocupación constante en la Institución

Desde hace años y al igual que en informes anteriores, la Institución se ha preocupado por la falta de operatividad de las reclamaciones que los usuarios presentan en materia bancaria, así como con la ausencia de regulación de los mercados de productos y servicios financieros.

Banco de España

En este sentido, es necesario aclarar que las actuaciones del Banco de España están legalmente sometidas a la supervisión del Defensor del Pueblo, según la propia Ley que rige la Institución, en la que se dispone que el Defensor del Pueblo podrá realizar cualquier tipo de investigación que conduzca al esclarecimiento de aquellas actuaciones de la Administración Pública en relación con los ciudadanos, y cuyas atribuciones se extienden a la actividad de ministros, autoridades administrativas, funcionarios, y personas que actúen al servicio de las mismas, por lo que las actuaciones de carácter público que realiza el Banco de España están sometidas a dicho control.

Entre las funciones asignadas por la Ley al Banco de España está la de supervisión de la actuación y cumplimiento de la normativa específica de las entidades de crédito. Sin embargo, se indicó verbalmente que el Banco de España únicamente tiene competencias para vigilar la situación de solvencia de las entidades financieras, lo que no casa bien con el contenido de la normativa, del mismo modo que se olvidan las competencias atribuidas al Banco de España en materia disciplinaria.

Las denuncias recibidas se centran en el cobro de comisiones indebidas, utilización y abuso de medios de pago electrónicos, cumplimiento de los contratos de productos financieros, gestión de cuentas y cumplimiento de la normativa tributaria. En general, las comisiones abusivas en operaciones diversas, así como la aplicación de saldos y comisiones al uso de tarjetas de crédito centran el grueso de las quejas. Pero los problemas que se revelaron sustancialmente más importantes fueron los relacionados con la gestión de apuntes y cuentas y la integración con otra normativa tributaria

Estas situaciones y muchas otras podrían evitarse con el nombramiento de un Comisionado para la defensa de los Servicios Financieros, que según el Reglamento de Ordenación Económica de 2002, contaría con amplias competencias en materia de defensa de los usuarios. Este Comisionado debería haber sido nombrado en 2004, pero el nombramiento aún no ha sido realizado, y las reclamaciones de los usuarios se siguen efectuando ante el Servicio de Reclamaciones del Banco de España, con competencias más limitadas que las del Comisionado. El resultado, según datos que maneja la Institución, es que las resoluciones de dicho servicio no suelen pronunciarse sobre el fondo de la cuestión, lo que obliga a los reclamantes a acudir a la vía judicial.

Reunificación de deudas

En 2006, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio ante el Ministerio de Economía y Hacienda, a raíz de la preocupación social que estaba generando la aparición de empresas llamadas de "reunificación de deudas", empresas que están proliferando en los últimos meses debido a las subidas de los tipos de interés y a las dificultades en la economía familiar para hacer frente a las obligaciones crediticias. Su principal actividad es la refinanciación de deudas mediante el aglutinamiento en un préstamo único de todas las deudas del cliente con otras entidades financieras. Estas empresas no tienen regulada su actuación, y realizan operaciones similares a las ofrecidas por los bancos o cajas, pero su actividad carece de control administrativo, lo que se hace necesario, ya que han captado un número importante de deudas hipotecarias de los ciudadanos.

Este sector publicita una oferta novedosa que puede fomentar cierta confusión en el ciudadano medio. Por ello, la Institución señaló en repetidas ocasiones que debe existir una regulación específica de ciertos productos, servicios y sectores de carácter complejo. Las medidas de la legislación general no resultan suficientes, puesto que se trata de un mercado dinámico que desarrolla sus actividades sin control. Por este motivo, se hace necesario un marco legal que regule estas empresas y los productos ofertados, incluyendo controles administrativos, con el fin de brindar una mayor protección a los usuarios.

Finalmente, y en respuesta a la petición de información del Defensor del Pueblo, se recibió un informe en el que se señalaba que se estaba elaborando un Anteproyecto de ley conjunto entre los Ministerios de Economía y Hacienda y Sanidad y Consumo, en virtud del cual se pretende regular el sector de la intermediación

y contratación de créditos por entidades no financieras. Además, el Ministerio de Economía ya había comunicado a la Institución la modificación de la normativa en materia de crédito al consumo: protección ante publicidad engañosa, transparencia en tarifas, comisiones y precios, y regulación de comunicaciones comerciales e información previa al contrato.

Del estudio de este Anteproyecto, se puede concluir la evidencia del vacío legal en esta materia, aunque sigue quedando excluido el control de las autoridades monetarias y financieras, siendo todo el control exclusivamente de consumo. En definitiva, podemos decir que se han desoído las tesis y criterios del Defensor del Pueblo.

Otros procedimientos administrativos: el Catastro

De un tiempo a esta parte el Catastro Inmobiliario ha cobrado gran importancia, debido a que los valores que fija el Catastro se toman como base para fiscalidad inmobiliaria. Es decir, el Catastro era antes un registro con una finalidad principalmente censal, y ha pasado a ser un instrumento tributario básico, ya que es un registro obligatorio para los titulares de los bienes inmuebles, en muchos casos previo a la inscripción en el Registro de la Propiedad, y a su vez, ha incrementado las obligaciones administrativas del mismo.

Los motivos más importantes por los que el ciudadano ha expresado sus quejas a la Institución son los siguientes: dilación injustificada en la resolución de los procedimientos, de los plazos de valoración o bien silencio administrativo, discrepancias en las inscripciones y discrepancias con las nuevas valoraciones.

Tradicionalmente, las propiedades se documentaban con una descripción de las mismas en escritura pública ante Notario, que se limitaba a dar fe de lo expresado. Los parámetros de la descripción eran, más o menos, ajustados a la realidad, aunque con este método resultaba imposible certificar las dimensiones reales de una parcela en cuestión. Sin embargo, las nuevas técnicas aportan mayor precisión a las descripciones de las fincas permitiendo la aproximación a la realidad física, lo que a veces ocasiona modificaciones en la inscripción catastral. Esta situación ha generado un gran número de reclamaciones, por lo que las diferentes Gerencias Territoriales del Catastro se han visto desbordadas de trabajo, con la consiguiente lentitud en las respuestas al ciudadano. Las demoras en procedimientos alcanzan, en algunos casos, los cinco años, y estas dilaciones son más graves cuando se trata de viviendas de nueva construcción o pendientes de inscripción en el Registro de la Propiedad ya que con carácter previo, es preciso que dispongan de un número de referencia catastral, y sin ese número, los ciudadanos interesados no pueden tramitar las hipotecas para adquirir su vivienda.

Por otro lado, hay numerosas quejas por desacuerdos con los nuevos valores, considerados, en la mayoría de los casos, excesivos, siendo imposible que los afectados puedan vender sus propiedades al precio fijado por el Catastro. Este problema es más acusado en municipios costeros o en las grandes ciudades, donde más se han apreciado las subidas en las valoraciones. Otra problemática concreta surge cuando el planeamiento urbanístico reclasifica el suelo, pero existe discordancia temporal entre la aprobación del planeamiento y la ejecución del mismo, y el contribuyente recibe una valoración de su propiedad basada en las expectativas urbanísticas, lo que le obliga a tributar de acuerdo con esta expectativa y no con la realidad urbanística.

Consumo

Se ha incrementado el número de reclamaciones dirigidas al Defensor del Pueblo en relación con los derechos de los consumidores en un 62,6 %, lo que ha dado lugar a la apertura de dos investigaciones de oficio, referidas, una, a la subida de los precios de aparcamientos y, otra, a las transacciones mercantiles realizadas por vía electrónica.

En cuanto a la primera de esas investigaciones, el Instituto Nacional de Consumo manifestó que carecía de información específica sobre el incremento real de los precios producido en el sector de aparcamientos, por lo que el Defensor del Pueblo se dirigió a la Federación Española de Municipios y Provincias para conocer si dicha entidad había podido verificar el aumento de tarifas denunciado por los consumidores. En el momento de elaborar el presente informe aún no se ha recibido respuesta de la indicada Federación sobre las cuestiones planteadas.

En la segunda de las investigaciones se denunciaba la práctica de posibles actuaciones irregulares, por parte de determinadas empresas, en las transacciones realizadas vía electrónica, y más concretamente, de empresas de subastas por Internet.

La Institución del Defensor del Pueblo, aún consciente de los esfuerzos que el Instituto Nacional de Consumo viene realizando en materia de comercio electrónico para garantizar la seguridad de las operaciones, quiere hacer hincapié en que desde la Administración se debe seguir trabajando en prevenir y alertar al consumidor sobre posibles vulneraciones de sus derechos en este tipo de transacciones.

La protección de los espacios naturales y las actividades clasificadas han centrado la actividad de esta Institución durante el año 2007 en esta materia

En 2007 se han seguido recibiendo con regularidad quejas por administraciones que no proporcionan información, la deniegan sin motivación adecuada, la facilitan fuera de plazo o pretenden dar por cumplida su obligación trasladando la información al Defensor del Pueblo en vez de al solicitante. Se les ha tenido que recordar que deben resolver expresamente y en plazo las solicitudes, que las causas de denegación de información están tasadas, y que quedan fuera de su ámbito de decisión si no tienen apoyo directo, claro y razonable en el artículo 13 de la Ley 27/2006. De acuerdo con el Derecho y la jurisprudencia comunitarios, no es válido denegar el acceso a informes elaborados para solicitar financiación europea para proyectos de infraestructuras, o relativos a la contratación administrativa y a las licencias de planes de construcción, o de carácter técnico y/o económico, o a los datos de consumo de agua por campos de golf, arguyendo que no constituyen información ambiental de acuerdo con las Leyes 38/1995 ó 27/2006.

En 2007 se han seguido recibiendo con regularidad quejas por administraciones que no proporcionan información, la deniegan sin motivación adecuada, la facilitan fuera de plazo o pretenden dar por cumplida su obligación trasladando la información al Defensor del Pueblo en vez de al solicitante. Se les ha tenido que recordar que deben resolver expresamente y en plazo las solicitudes, que las causas de denegación de información están tasadas, y que quedan fuera de su ámbito de decisión si no tienen apoyo directo, claro y razonable en el artículo 13 de la Ley 27/2006.

Debe subrayarse que, frecuentemente, en el derecho de acceso definido por las Leyes 38/1995 (derogada) y 27/2006 (vigente), las administraciones excluyen la información técnica, económica o financiera, lo que carece de respaldo normativo y convierte en arbitraria la denegación de la información. De acuerdo con el Derecho y la jurisprudencia comunitarios, el derecho de acceso a la información ambiental se refiere a cualquier dato o documento que, en lo tocante a los intereses de la protección ambiental, pueda influir en la resolución final de un procedimiento o en cualquier decisión que vaya a afectar a algún elemento del medio. En consecuencia, no es válido denegar el acceso a informes elaborados para solicitar financiación europea para proyectos de infraestructuras, o relativos a la contratación administrativa y a las licencias de planes de construcción, o de carácter técnico y/o económico, o a los datos de consumo de agua por campos de golf, arguyendo que no constituyen información ambiental de acuerdo con las Leyes 38/1995 ó 27/2006.

Evaluación de impacto ambiental

Dos cuestiones han centrando la actuación en esta materia: la impugnación separada y autónoma de las declaraciones de impacto, y la omisión del procedimiento de evaluación ambiental y sus consecuencias. En cuanto a la primera, a juicio de la Institución ha sido la administración la que ha modificado su parecer (Ministerio de Fomento) apoyándose en razones plasmadas en trabajos doctrinales y resoluciones de los tribunales, sin duda un avance que esta Institución celebra aunque hemos de considerarlo no asentado.

La omisión del procedimiento de evaluación ambiental no debería ser subsanable, pues su naturaleza es preventiva y su fin es pronunciarse sobre los efectos de un proyecto, no sobre obras o instalaciones ya construidas. La evaluación ambiental (EIA) no puede quedarse en un trámite añadido a un proyecto ya construido, ni

convertirse en un permiso para impactar otorgado tarde, la EIA no es un ritual de justificación burocrática de decisiones ya adoptadas. El objetivo es prevenir realmente –no sólo formalmente– los impactos de un proyecto, incluso sopesar la posibilidad de no autorizarlo ('alternativa cero'), lo cual parece difícil cuando no imposible si el proyecto se encuentra ejecutado y por tanto la realidad ya está alterada de facto; téngase en cuenta que la restauración de la naturaleza es siempre cara, complicada y burocráticamente larga. Las consecuencias de la omisión de la EIA deberían ser la nulidad de la autorización, la obligación de restituir el terreno y la imposibilidad de realizar el proyecto pretendido. Dado que no es ésta la jurisprudencia dominante, que considera subsanable la EIA, la Institución entiende que el legislador debería afrontar una modificación legislativa en el sentido expuesto.

Protección de los espacios naturales

Los espacios naturales declarados protegidos o en vía de serlo han centrado la actividad en la materia de esta Institución durante 2007. Destaca la investigación que desde 2006 se realiza sobre el retraso en la aprobación del Plan de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN) de la Sierra de Guadarrama, en la que se intenta esclarecer si la demora está siendo aprovechada para acometer una revisión desarrollista de la ordenación urbanística en los municipios aledaños a la Sierra, en perjuicio de la preservación de ésta. Los informes enviados hasta el momento por las Consejerías competentes de la Comunidad de Madrid y de la Junta de Castilla y León han resultado hasta el momento incompletos y confusos y la investigación prosigue.

Otra investigación relevante se refiere a la modificación del PORN de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina, que convierte en autorizables las estaciones de esquí alpino, hasta ese momento prohibidas. La modificación del PORN, aprobada en marzo de 2006 sin ningún análisis ambiental previo, es contraria tanto a las leyes vigentes en aquel momento en materia de protección de espacios naturales (Ley 4/1989, de Conservación de la Espacios Naturales y de la Flora y Fauna Silvestres, Ley 8/1991, de Espacios Naturales de la Comunidad de Castilla y León y Ley 4/2000, de Declaración del Parque Natural) como a la Ley 9/2006, sobre evaluación estratégica de planes y programas. Desarticuladas por el Defensor del Pueblo las razones opuestas por la Junta de Castilla y León, esta Institución le recomendó derogar la modificación del PORN; ello ha sido rechazado, lo que demuestra a nuestro juicio que prima la mejora de la economía local sobre la conservación de la fauna y la flora del Parque Natural y el respeto de la normativa vigente.

Contaminación atmosférica

En lo que se refiere o los niveles de inmisión de contaminantes, si bien las denuncias en 2007 fueron numerosas, la mayor parte de las investigaciones han concluido sin que se aprecie irregularidad administrativa, pues la normativa fija umbrales de concentración por encima de los cuales derivan obligaciones para las administraciones competentes si –y sólo si– son superados durante determinados lapsos horarios, e incluso, en el caso de algunos contaminantes, si se ha producido más de un número determinado de días al año. En varias investigaciones, como es habitual año tras año, se han detectado casos de emisiones ilegales causadas por industrias concretas, en que se verifica la adopción de medidas correctoras y, en caso necesario, la suspensión o incluso paralización de la actividad.

Aguas

Persisten las dudas que suscita el régimen de los caudales ecológicos. De la legislación no se desprende con claridad si la concesión para abastecimiento de población prevalece siempre sobre el mantenimiento del caudal ecológico o sólo en caso de extraordinaria sequía. Prueba de ello es que las Confederaciones Hidrográficas resuelven supuestos similares aplicando criterios opuestos respecto a la operatividad de los caudales ecológicos en relación con las nuevas concesiones. En consecuencia, esta Institución cree que el legislador debería revisar y aclarar el régimen jurídico optando por la segunda posibilidad si no quiere reducir a la nada la funcionalidad de la técnica del caudal ecológico.

En materia de vertidos, en 2007 han aparecido varios casos de empresas que incumplen la legalidad durante años sin eficaz reacción sancionadora y de regularización por la administración hidráulica. En estos supuestos el Defensor del Pueblo, además de dirigirse a las administraciones respecto a las autorizaciones de funcionamiento (para lograr la paralización de la empresa si no se regulariza el vertido), les recuerda sus potestades (revocación de las autorizaciones de vertido, caducidad de las concesiones, adopción de medidas cautelares, suspensión de la actividad en casos cualificados de incumplimiento). No obstante, ni el régimen sancionador de la Ley de Aguas ni su aplicación por la Administración hidráulica son suficientemente disuasorios, en especial cuando las infractoras son sociedades mercantiles que mientras incumplen la legalidad obtienen lucro.

Debe mencionarse la existencia, en caso de lluvias, de vertidos directos de aguas residuales al Viejo Cauce del Turia en Valencia. Para solucionar este problema el Ayuntamiento instalará siete depósitos especiales en puntos estratégicos de la red general de saneamiento. El Defensor del Pueblo se ha interesado respecto al plazo de ejecución de tales trabajos y su utilidad real, así como por las razones por las que Ayuntamiento de Valencia descarta establecer un programa de mantenimiento periódico del Viejo Cauce del Turia.

Residuos

En este capítulo destaca la investigación sobre la situación de las balsas de fosfoyesos en las cercanías de Huelva. De lo comunicado por el Consejo de Seguridad Nuclear (CSN) se desprende que, actualmente, la

totalidad del fosfoyeso se transporta desde las plantas de producción a las balsas de decantación por bombeo en suspensión de agua dulce. El riesgo de que se contaminen las aguas de la zona es mínimo. Asimismo, el posible impacto radiológico en los trabajadores y el público es muy pequeño en comparación con el límite fijado en la normativa vigente y no puede considerarse significativo en cuanto a protección radiológica. Ahora bien, se detectan problemas respecto a la restauración de las balsas en desuso, por ello se ha decidido proseguir la investigación ante la Junta de Andalucía. Además, el CSN ha indicado que hay otra zona de depósitos inertes y escombros en la que accidentalmente se depositaron cenizas de Acerinox con 137Cs, zona restaurada por la Empresa Pública de Gestión Medioambiental (EGMASA) y el Ayuntamiento de Huelva; pero persisten ciertos problemas, por lo que se realizará un seguimiento de su ejecución y debido cumplimiento durante 2008.

Contaminación acústica

Se hace alusión a tres asuntos concretos, muestra de la inoperancia administrativa ante casos difíciles de resolver. El primero es el de la carpa para las fiestas locales en Las Rozas (Madrid), se trata simplemente del desinterés municipal por actuar en consonancia con unas más altas exigencias de rigor. El segundo se refiere a lo innecesario de medir el ruido con sistemas sofisticados para adoptar unas primeras y urgentes medidas cautelares, pues la adopción de remedios al ruido excesivo, como la suspensión cautelar de la actividad ruidosa y la apertura de un procedimiento sancionador, no requiere disponer de mediciones precisas. El tercer supuesto se refiere al tan extendido ruido provocado por motocicletas y ciclomotores que circulan sin ajuste a las exigencia ambientales. Es preciso urgir a los poderes públicos y autoridades competentes (ayuntamientos, órganos de Industria, etc) a tomar medidas para eliminar o reducir dicha contaminación y para garantizar la efectividad del derecho a la protección de la salud. Es un problema real cuya causa reside en la función de la inspección técnica de vehículos y en el cumplimiento de la normativa de tráfico, además de en normas elementales de urbanidad.

Aeropuertos, carreteras y ferrocarriles

En materia de infraestructuras la variedad de aspectos ambientales es muy amplia, abarca desde el derecho de información ambiental y la evaluación de impactos (de todo tipo, incluidas la contaminación acústica y atmosférica en general) hasta importantes problemas de administración y gestión de recursos, por ejemplo el defecto no raro de realizar la información pública en época de vacaciones; también aludimos a la falsa distinción 'sustantivo/ambiental' utilizada por las administraciones para echar a hombros de otros sus propias responsabilidades.

En aeropuertos sólo es posible señalar la persistencia de graves quejas por ruido aeroportuario, sobre las que esta Institución no puede añadir mucho más a lo ya informado en años anteriores acerca de lo inapropiado del modo de gestionar y de concebir los problemas ambientales que tiene la administración aeroportuaria (sobre todo, en Madrid-Barajas y en Barcelona-El Prat). Cabe señalar por su gravedad el caso del aeropuerto de Castellón, cuyas obras fueron iniciadas cuando el proyecto aún no contaba siquiera con aprobación por el Ministerio de Fomento, Dirección General de Aviación Civil.

Actividades clasificadas

En este apartado, de sorprendente dinamismo, el Defensor del Pueblo suele tender a solicitar a las administraciones la adopción de medidas provisionales antes de que se inicie cualquier procedimiento administrativo sancionador (suspensión total o parcial de la actividad o del proyecto en ejecución; clausura temporal, parcial o total, de los locales o instalaciones molestas o insalubres y precinto de aparatos o equipos molestos para los vecinos). Considera que las medidas provisionales han de durar hasta que la actividad disponga de autorización o se reabra la actividad sin molestias, previa comprobación de que las instalaciones se ajustan al proyecto aprobado y a las medidas correctoras impuestas.

Nos centramos en analizar aquellos problemas que durante 2007 han sido tramitados con especial asiduidad, pues la variedad y el número son muy elevados. En primer lugar, se ha detectado un grupo de quejas en que los ciudadanos trasladan su preocupación por que la Administración se relaje frente a titulares de actividades molestas en perjuicio de sus intereses. Es el caso locales que ejercen su actividad sin contar con la preceptiva licencia y que permanecen abiertos durante meses o años pese a las reiteradas denuncias vecinales. De hecho, en algunos supuestos la solución de la Administración pasa por que el titular de la actividad presente la solicitud de legalización. Por tanto, esta Institución debe llamar la atención sobre que la lentitud en las actuaciones de control o en los trámites administrativos ocasionan verdaderos "calvarios" en los domicilios de los afectados.

Señalamos aquellos expedientes en que el órgano administrativo sólo remite un informe sobre las licencias que han otorgado al establecimiento hace unos años y sin comprobar si, en la actualidad, la actividad cumple las condiciones que en su momento fueron autorizadas. En esos casos se ha debido recordar a las administraciones que las licencias de actividades clasificadas son de tracto sucesivo y no agotan su eficacia en el momento de otorgarse, sino que se prolongan en el tiempo durante el funcionamiento de la actividad. Ello hace que, en cualquier momento, máxime cuando existen denuncias ciudadanas, la Administración pueda y deba comprobar la adecuación de las actividades a los límites que permite la normativa para un funcionamiento inocuo.

Otros supuestos son los de la Administración que manifiesta no disponer de medios suficientes para reali-

zar mediciones o para comprobar la existencia de molestias. Frente a estas situaciones, se recomienda estar a lo preceptuado en el artículo 55 d) de Ley 7/1985 Reguladora de las Bases de Régimen Local y a lo dispuesto en la normativa autonómica, donde se prevé la posibilidad de suscribir convenios con otros Ayuntamientos o con las Diputaciones Provinciales.

Por último, hay casos de ciudadanos que se ven obligados a soportar, año tras año, las fiestas patronales de sus localidades, al residir a escasos metros del lugar de celebración o al lado de un local alquilado por una peña que organiza celebraciones antes, durante y después de las fiestas. Uno de los principales problemas con que nos encontramos es la interpretación que muchas administraciones hacen del artículo 9.1 Ley 37/2003 del Ruido. Esta Institución viene sugiriendo que se intenten conciliar los intereses de todos los habitantes y no sólo los de quienes deciden disfrutar de los días de fiesta con comportamientos poco cívicos. De esta manera, se pide habitualmente a los ayuntamientos que incrementen las exigencias ambientales y organizativas de estos eventos de carácter extraordinario para garantizar el orden, la seguridad y la salubridad durante los días festivos, así como que se minimicen los inconvenientes a aquellos vecinos que no quieren o no pueden participar de estas actividades.

Líneas de alta tensión y telefonía móvil

Una mención en materia de campos electromagnéticos (CEM) ha de hacerse a la intervención del Adjunto Segundo en un curso de verano organizado en El Escorial por la Universidad Complutense. Allí hubo de manifestarse el modo de tratamiento de las quejas recibidas, en número progresivamente menor pero aún sostenido. Seguimos ante todo recomendando consultar los últimos trabajos divulgados por el Ministerio de Sanidad y Consumo (www.msc.es) acerca de los CEM y sus efectos sobre la salud. No podemos soslayar las más que evidentes molestias estéticas y la notable falta de control, de planificación y hasta de participación en las decisiones de ubicación de las instalaciones. El Defensor del Pueblo encuentra que, pese a no haber evidencias de daños a la salud, las instalaciones son implantadas o no son retiradas, con muy escaso si no nulo respeto por la ordenación urbanística, y desde luego con poco respeto hacia esa percepción social de posibles riesgos. Tal percepción, aun si está injustificada, es hecha suya por el Defensor del Pueblo. Es innegable que ciertos riesgos y perjuicios están muy justificados, las instalaciones no son un modelo de estética, producen ruido, portan peligro de incendio, electrocución y otras molestias, de modo que no cabe ceñirse a los CEM para sostener que tales instalaciones son absolutamente inocuas, porque no lo son.

La Ley del Suelo controlará aspectos urbanísticos y medioambientales para un desarrollo sostenible

En 2007 entró en vigor la Ley 8/2007 de 28 de mayo, Ley del Suelo que, dado el incremento del precio de la vivienda y la sensación de la ciudadanía sobre una extendida corrupción urbanística, junto a la depredación de buena parte de nuestro litoral y espacios paisajísticos, introduce importantes medidas de control, especialmente en relación al ambiente.

Como viene señalándose en los dos últimos años, los objetivos fundamentales que persigue la nueva Ley son: garantizar suelo para vivienda protegida, hacer sostenible el desarrollo territorial y urbano, fomentar la eficacia de los mercados de suelo y combatir la especulación aumentando la transparencia y la participación ciudadana en la toma de decisiones urbanísticas. Para alcanzar los fines se introduce la regulación, por primera vez, de los derechos y deberes de todos los ciudadanos y no sólo de los propietarios del suelo, un auténtico estatuto básico cívico en relación con el suelo y el medio urbano y rural. En suma, la vivienda y su entorno de equipamientos y servicios deben ser tratados como derecho ciudadano y deber de los poderes públicos, al garantizarse el acceso a ellos. Hay que esperar a que el grado de implantación de la Ley permita realizar una valoración acerca de su incidencia y repercusión social. Por lo que se refiere al planeamiento urbanístico y al hilo de lo que ya se apuntó en el Informe de 2006, se debe insistir en la necesidad de admitir la sostenibilidad como principio informador del planeamiento y, por tanto, incorporarla en la fase de elaboración del plan. El planeamiento lleva consigo impactos sobre el medio natural que deben ser evaluados y corregidos, Esta integración del desarrollo sostenible como principio rector de las políticas del suelo es una de las aportaciones destacadas de la Ley 8/2007, de Suelo. Otro estímulo en la efectiva integración de la perspectiva ambiental en el urbanismo ha sido el control preventivo instaurado en la Directiva 2001/42, sobre lo que se conoce como evaluación estratégica de los planes. El objetivo es la evaluación de los instrumentos de planeamiento durante su preparación y antes de su aprobación definitiva, lo que debería contribuir a impedir la realización de proyectos urbanísticos insostenibles. Sin embargo, se ha producido en algunas comunidades autónomas un incremento de los planes urbanísticos que pretendían aprobarse antes del trascurso del plazo máximo establecido, y soslayar la evaluación estratégica. Estas prácticas denunciadas son un intento de eludir los controles que podrían poner de manifiesto la insostenibilidad e inviabilidad de un proyecto. Los problemas surgen sobre todo por qué debe entenderse como "primer acto preparatorio formal". Como ya se apuntó en 2006, esta Institución entiende que el avance de planeamiento urbanístico debe ser evaluado ambientalmente antes de su aceptación o aprobación; y allí donde esta figura no exista, la evaluación estratégica ha de tener lugar antes de la adopción de decisiones precisamente estratégicas. Por ello es importante que en la documentación de los avances de planeamiento se incluya un informe de sostenibilidad ambiental apropiado, accesible e inteligible para el público y que ha de contener un resumen no técnico.

También la nueva Ley 8/2007, del Suelo establece que en la fase de consultas sobre los instrumentos de ordenación de actuaciones de urbanización, deberá recabarse el informe "de la Administración hidráulica sobre la existencia de recursos hídricos necesarios para satisfacer las nuevas demandas y sobre la protección del dominio público hidráulico". Antes de la entrada en vigor de la Ley 8/2007, el artículo 25.4 Ley de Aguas preveía la participación de la Administración hidráulica en la tramitación de los planes urbanísticos y territoriales exigiendo la presentación de un informe preceptivo de disponibilidad de agua, informe que ha de ser previo a la aprobación de los planes urbanísticos. Como ya se apuntó en 2006, cada vez son más frecuentes las quejas que denuncian la aprobación sin que haya quedado acreditada la suficiencia de recursos hídricos para satisfacer las nuevas demandas. A pesar del avance que significa el vigente artículo 25.4 citado, no se entiende cómo algo tan básico ha podido tardar tanto tiempo en formalizarse en nuestro derecho positivo. Además, a juicio de esta Institución debería haberse hecho de forma completa y definitiva, por ejemplo estableciendo de forma inequívoca el carácter vinculante del citado informe y fijando además el momento procedimental en que resulta obligado obtenerlo. De esta forma se hubiera erradicado cualquier duda acerca de la posibilidad de aprobar planes urbanísticos sin garantía de disponibilidad de agua, y desde luego se hubiese evitado una práctica habitual de Ayuntamientos y Consejerías, ampararse en esta laguna para no condi-

cionar las nuevas actuaciones urbanísticas a la obtención del citado informe. Por ello desde esta Institución se intenta persuadir a los órganos autonómicos para que cumplan con sus funciones y no aprueben planes sin unas mínimas garantías de abastecimiento. Finalmente, como ya se ha señalado en múltiples ocasiones, dicho informe debe emitirse con carácter previo a la aprobación provisional y además debe ser vinculante, de forma que en el supuesto de que fuese desfavorable, es decir si no queda acreditada la suficiencia de agua para atender las nuevas demandas previstas en los planes, ello debería bastar para que no se llevase a cabo la actuación urbanística proyectada.

Una vez más se resalta la excesiva lentitud de la gestión urbanística debido a la complejidad de los procesos administrativos. Como viene destacándose en informes anteriores, los sistemas de actuación tradicionales presentan problemas reiterados que, por conocidos, exigirían fórmulas de sistematización y simplificación para evitar retrasos. Debe ratificarse lo manifestado en años anteriores sobre las deficiencias advertidas en la aplicación de los sistemas de ejecución urbanística históricos, con hincapié en el sistema de compensación, modo de ejecución más frecuente para el desarrollo de planes. El problema está en que los propietarios originales de suelo no quieren invertir en sus propios terrenos, ni en muchos casos desean afrontar los gastos que el planeamiento lleva consigo, la equidistribución de beneficios y cargas a través de la reparcelación y sobre todo la ejecución de las obras de urbanización, y prefieren mantenerse a la espera de ver revalorizados sus terrenos para revenderlos a promotores inmobiliarios, con un incremento considerable del precio. Una vez más destacamos que los Ayuntamientos, en general, no son partidarios de aplicar las leyes autonómicas para garantizar la ejecución de los desarrollos urbanísticos previstos en los planes en los supuestos de incumplimiento de los plazos establecidos por el planeamiento. La mayoría de las veces transcurre dicho plazo de forma amplia sin que se inicie la gestión urbanística del ámbito, y sin embargo la Administración nunca llega a acordar la sustitución del sistema de compensación por otro más efectivo.

Otro de los grandes problemas de este modelo de gestión es que el instrumento de cierre, la expropiación a los propietarios no adheridos al sistema, no es eficaz dado que supone, abonar al propietario el valor urbanístico del terreno, lo que implica, por un lado, la no incorporación de muchos propietarios y la enorme ralentización del sistema al no ser efectiva dicha expropiación; por otro lado está el gran coste de tiempo y dinero que supone un procedimiento expropiatorio que, sin duda, intentará evitar la Junta de Compensación. A corregir esta disfunción viene el nuevo régimen de valoraciones de la Ley 8/2007, basado en la situación real en que se encuentre el suelo, sin tener en cuenta las expectativas derivadas de la asignación de edificabilidades y usos por la legislación correspondiente, que no hayan sido aun plenamente realizadas. Confía esta Institución en que la Ley, que objetiva valores prudentes de mercado no especulativos, garantice a los propietarios una adecuada indemnización, cuando no puedan participar en la gestión urbanística.

Un año más ha de destacarse el alto número de quejas de ciudadanos de la Comunidad Valenciana, de cuyo estudio se deduce un evidente rechazo a la técnica de ejecución urbanística que estableció la Ley de la Generalidad Valenciana 6/1994, de la Actividad Urbanística, que se mantiene en la nueva Ley 16/2005 de 30 de diciembre, Urbanística. Se ha podido constatar que, además, con mayor frecuencia se alega la inconstitucionalidad del modelo valenciano por la invasión de competencias del Estado en materia de regulación básica de los contratos administrativos (artículo 149.1.18ª Constitución). Los reclamantes cuestionan la adecuación de la figura del agente urbanizador y su funcionamiento a la normativa de contratación pública estatal y comunitaria. En los últimos años se han dictado pronunciamientos judiciales sobre este asunto, entre los que destacan los del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, frecuentemente invocados por los ciudadanos (especialmente colectivos, asociaciones de vecinos, agrupaciones de propietarios, etc), para defender que la naturaleza jurídica de la relación entre el agente urbanizador y Administración es un contrato público de concesión de servicio público –y, por tanto, sujeto a sus normas– conclusión que alcanza el citado órgano judicial tras el análisis de la normativa estatal de contratación pública y la comunitaria a la luz de la jurisprudencia del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas. Aunque es pronto para realizar una valoración general sobre la eficacia de las novedades que introdujo la Ley 16/2005, de 30 de diciembre de la Generalitat, Urbanística Valenciana, así como los efectos que su entrada en vigor ha tenido, sin embargo esta Institución confía en que se solucionen los problemas denunciados por los ciudadanos en sus quejas, habida cuenta de que la propia Ley dice perseguir dos objetivos principales: reforzar los derechos de información de los propietarios y dotar de mayor transparencia y competitividad los procesos de selección del urbanizador.

Vivienda

El Ministerio de Vivienda, está condicionando la expedición a las Comunidades Autónomas y Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla de la liquidación de cantidades –que han de serle reintegradas en los expedientes de descalificación de viviendas protegidas a solicitud de sus propietarios– a que por los entes territoriales se motive en su solicitud de liquidación que puede dictarse resolución favorable a la descalificación sin perjudicar el interés general. En concreto, está requiriendo, con la advertencia de devolución de los expedientes sin tal liquidación, que junto con la solicitud se incorpore un estudio técnico individualizado sobre la suficiencia del parque de viviendas protegidas en el municipio donde se propone la descalificación, que permita ésta sin afectar el interés general, así como una justificación de la improcedencia de ejercitar el derecho de tanteo y retracto, que podría ser menos gravoso para la Administración solicitante que crear nuevas viviendas protegidas.

Al Estado corresponde la coordinación del sector de la vivienda como sector económico y el estableci-

miento de la política fiscal de vivienda (excepto para los territorios forales, donde la competencia recae en las diputaciones); dictar la normativa básica de edificación y construcción, de las actuaciones susceptibles de protección, la regulación de las fórmulas de financiación, el nivel de protección o la aportación de los recursos, y en materia de derecho hipotecario, registral y de expropiación forzosa. Estas competencias no pueden sobrepasarse, con la invocación del interés público en el mantenimiento de un volumen de viviendas protegidas que haga frente a su amplia demanda. En la descalificación voluntaria a lo sumo el Estado, ante la competencia exclusiva en materia de vivienda de las CC AA y de Ceuta y Melilla, y desde su condición de organismo beneficiario de las cantidades a reintegrar por el solicitante de la descalificación, puede establecer las cautelas que considere necesarias para que el importe que se ingrese sea el correcto. La intervención del Defensor del Pueblo se ha producido por quejas en que se pone de manifiesto que los expedientes de descalificación voluntaria, pese a ser informados favorablemente por las CC AA, competentes para su tramitación y otorgamiento, se encuentran suspendidos porque el Ministerio impone unas condiciones imposibles de cumplir, y carentes de cobertura legal. El asunto es importante porque aun cuando es razonable que exista un control sobre la descalificación voluntaria de las viviendas protegidas, cualquier restricción debe proceder de normativa autonómica y de su aplicación por las CC AA.

Un segundo asunto concierne a la Comunidad de Madrid, donde ha habido que ofrecer en 2007 una solución a buen número de ciudadanos que vieron cómo se anulaba el resultado favorable que les había deparado el sorteo de viviendas en el que participaron, como consecuencia de haberse incluido sus solicitudes (procedentes de la Lista Única de Solicitantes de Vivienda con Protección Pública en Régimen de Arrendamiento con Opción a Compra) en el listado de participantes en la convocatoria concernida a pesar de que ninguno de ellos cumplía con el requisito de empadronamiento en el municipio donde se había previsto la promoción de viviendas (Móstoles). A esas personas se les ha ofrecido la posibilidad de constituirse en arrendatarios de otras promociones de viviendas en el mismo municipio de Móstoles.

Un tercer asunto se refiere al Ayuntamiento de Museros, en Valencia, pues tras ponerse de manifiesto que el tiempo de empadronamiento que había impuesto en una de sus convocatorias de vivienda vulneraba la norma autonómica aplicable, aceptando la sugerencia del Defensor del Pueblo ha modificado el requisito y permitido nuevas incorporaciones a la convocatoria concernida. El Defensor del Pueblo recordó al Ayuntamiento de Museros que los municipios carecen de potestad para legislar en materia de viviendas protegidas; de modo que, conforme a la Ley de las Bases de Régimen Local, imponer un requisito contrario a la norma autonómica suponía infringir el principio de legalidad.

Un cuarto asunto tiene que ver con la exigencia a los jóvenes de nuestro país, que se ausentan para cursar estudios en universidades del Espacio Europeo de Enseñanza Superior, de que se inscriban, a través del Consulado Español en cuya demarcación residan, en el padrón especial de españoles residentes en el extranjero Real Decreto 1690/1986, de 11 de julio), ya que se está impidiendo que participen en los procesos de selección de adjudicatarios de viviendas de promoción pública de sus lugares de residencia, al no cumplir en estas circunstancias con el requisito de empadronamiento. Si se tienen en cuenta las conocidas dificultades de acceso a vivienda, muy especialmente de los jóvenes, a los que se ha destinado gran número de medidas para fomentar su emancipación (entre ellas el Real Decreto 1474/2007, de 2 de noviembre), deberían plantearse las autoridades una solución, pues en caso contrario una parte de esos jóvenes podría optar por renunciar a su paso por una universidad extranjera y así no perder la posibilidad de acceder a las viviendas de su municipio.

Un quinto asunto se refiere a diversos aspectos de la regulación contenida en la Ley de Ordenación de la Edificación. En ella se determina que han de suscribirse seguros para garantizar la reparación de ciertos vicios constructivos, pero hoy día aún no es exigible más que el seguro previsto para proteger al consumidor de los daños en la cimentación, los soportes, las vigas, los forjados, los muros de carga u otros elementos estructurales, y que comprometan la resistencia, ya que los otros dos seguros contemplados (daños que afecten a la terminación o acabado de las obras, y de los elementos constructivos de las instalaciones que ocasionen el incumplimiento de los requisitos de habitabilidad, los relativos a la higiene, salud y protección del medio ambiente, protección contra el ruido y ahorro de energía y aislamiento térmico) no pueden reclamarse del promotor de viviendas, pues el Estado no ha impuesto dicha obligatoriedad a pesar de que según la Ley de Ordenación de la Edificación debía haberlo efectuado en los dos años siguientes a su promulgación.

Por otra parte, aún cuando la Ley de Ordenación de la Edificación ha previsto en defensa de los derechos de los consumidores (artículo 20) que no se autorizarán ni se inscribirán en el registro de la propiedad escrituras de declaración de obra nueva de edificaciones a las que les sea aplicable, sin que se acredite o testimonie la constitución de las garantías (el citado seguro), en la práctica no es raro que se eluda esa obligación y que los compradores de ese tipo de viviendas se encuentren con que no se ha constituido el seguro. La razón se encuentra en que la Ley de Ordenación de la Edificación no deja claro si la obligación del artículo 20 se refiere al otorgamiento de las escrituras de obra nueva en construcción o a las terminadas; y en que por ese motivo desde el Colegio de Registradores, fruto de reuniones con representantes de la Asociación de Constructores y Promotores de España, entidades aseguradoras y la Sección Española de AIDA, se dictó una nota de mayo de 2000, que estableció no exigir la acreditación de la constitución de la garantía cuando se inscriba una declaración de obra nueva en construcción, si bien en la nota de despacho de la escritura deberá advertirse de la obligación de hacer constar en el registro la terminación de la obra, momento en el cual sí se exigirá que se acredite la constitución de garantías.

Aprobadas importantes normas, como el Estatuto Básico del Empleado Público, que incorporan recomendaciones del Defensor del Pueblo

Han continuado las actuaciones de la Institución relativas a acoso laboral; violencia contra profesionales sanitarios; acceso a cuerpos docentes y a tropa y marinería profesional; publicidad de convocatorias y establecimiento de baremo previo de méritos; conciliación de vida familiar y laboral; situaciones de incompatibilidad; bajas médicas; eliminación de diferencias en el pago de medicamentos entre jubilados de clases pasivas y pensionistas del Régimen General de la Seguridad Social y sobre la regulación de la jubilación parcial, entre otras.

Régimen General de la función pública

En el año 2007 se ha aprobado el Estatuto Básico del Empleado Público, una norma de gran trascendencia, que pretende cohesionar y vertebrar todo el personal público, frente a los grandes cambios operados por la integración de España en la Unión Europea y la organización competencial de los entes territoriales en los que se conforma el Estado, y garantizar una misma normativa básica en las condiciones laborales y profesionales del conjunto de los más de dos millones y medio de funcionarios y trabajadores que integran el sector público, propiciando su modernización, a fin de que atienda adecuadamente el servicio público encomendado.

El Estatuto Básico ha recogido recomendaciones que el Defensor del Pueblo había formulado a la Administración como que a los funcionarios interinos les sea aplicable, en lo que resulte adecuado a su condición, el régimen general de los funcionarios de carrera. Igualmente se ha eliminado el deber general de los funcionarios de residir en el municipio donde desempeñen su trabajo, salvo en casos excepcionales en que lo requiera la naturaleza del servicio.

Hay que destacar del nuevo Estatuto la preocupación del legislador porque todas las administraciones cumplan estrictamente los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad en el acceso a la función pública, sobre los que continuamente viene insistiendo esta Institución, así como que los procesos selectivos, se realicen con la mayor publicidad, transparencia, imparcialidad y profesionalidad de los tribunales.

Se ha formulado al Ministerio de Administraciones Públicas una recomendación para que, en las bases que rigen los procesos selectivos para acceder a los distintos cuerpos y escalas, se incluya como causa de fuerza mayor, que dé lugar a un segundo llamamiento, la coincidencia del parto de las aspirantes con el día de celebración de alguna prueba. También se ha actuado con motivo de las quejas presentadas por ciudadanos que profesan las religiones judía o musulmana, por la realización de exámenes en sábado o en viernes o en días coincidentes con determinadas fiestas y en relación con las elevadas tasas establecidas por algunos ayuntamientos para poder participar en procesos selectivos, lo que impedía a los aspirantes que carecían de medios económicos el acceso a la función pública en condiciones de igualdad.

Se ha recomendado al Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales que realice una interpretación analógica del artículo 44 del Reglamento General de Ingreso del Personal al Servicio de la Administración General del Estado, de forma que, además considerar como mérito el destino previo del cónyuge, se incluya al conviviente de hecho o se proceda a la modificación de la norma, y que se incluya en dicho precepto reglamentario la expresión "otro miembro de la pareja de hecho funcionario" o similar, con lo que se eliminaría la discriminación que se está produciendo.

Se debe resaltar que la Ley 37/2006, ha dado solución al problema planteado a muchos concejales y alcaldes que formaron parte de los ayuntamientos elegidos en el año 1979, permitiendo que computen el tiempo que estuvieron ejerciendo sus cargos de representación, sin poder cotizar, a fin de que puedan acceder a una pensión de jubilación o aumentar la cuantía de la que tienen reconocida.

Se han continuado las actuaciones relativas a la prevención y control del acoso laboral y se ha ampliado la investigación iniciada, incluyendo a todas las comunidades autónomas.

Personal estatutario de los servicios de salud

Ha continuado la investigación de oficio sobre la movilidad efectiva del personal estatutario, y se han concluido las actuaciones iniciadas sobre el desarrollo de la carrera profesional. Se han producido avances respecto a la implantación del registro de personal y se ha elaborado un estudio sobre las necesidades de especialistas, extensivo a los profesionales de enfermería.

Se sigue trabajando con el Ministerio de Sanidad y Consumo y con todas las comunidades autónomas, acerca de la violencia desarrollada hacia los profesionales en el ámbito sanitario y sobre las medidas de prevención y asistencia ya implantadas o previstas.

Está en curso una investigación sobre la posibilidad de hacer efectiva la jubilación parcial prevista en el artículo 26.4 de la Ley 55/2003, del Estatuto Marco, pendiente de desarrollo.

Se ha analizado la situación del personal denominado de refuerzo en la Comunidad Autónoma de Castilla y León y se ha reabierto la investigación sobre el acceso a la situación de excedencia por cuidado de hijos y su incidencia en la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores dependientes del Gobierno de Madrid.

Función pública docente

Por lo que respecta a la **docencia no universitaria,** se han recibido numerosas quejas sobre la regulación de los sistemas de acceso, una vez que ha entrado en vigor el nuevo Reglamento de ingreso, accesos y adquisición de nuevas especialidades en los cuerpos docentes.

El núcleo central del problema afecta al contenido de la fase de oposición que contempla el citado Reglamento, porque, a partir de la situación transitoria que regula la Ley Orgánica de Educación, se ha previsto una situación excepcional para el profesorado interino en activo, que podrá sustituir uno de los ejercicios de la oposición por un informe, en el que se valoren sus conocimientos acerca de la unidad didáctica.

Esta Institución considera que se deben evitar previsiones, como la citada, que permitan el ejercicio de una potestad discrecional en las distintas comunidades autónomas, de forma que la misma sea aplicada en unos ámbitos territoriales y obviada en otros, puesto que ello genera situaciones incompatibles con la "homogeneidad necesaria" del sistema de acceso del profesorado, según afirma la propia Ley Orgánica de Educación

En el área de **docencia universitaria,** los titulares de escuelas universitarias han mostrado su disconformidad con la Ley Orgánica 4/2007, que prevé su integración en el cuerpo de profesores titulares de Universidad si son doctores y han pasado una acreditación, cuando para ser titulares de escuela universitaria no se exigían dichos requisitos.Esta Institución no aprecia que la citada medida conculque los derechos del colectivo, dado que la Ley ha previsto que quienes no accedan a la condición de profesor titular de universidad permanecerán en su situación actual, conservando plena capacidad docente y, en su caso, investigadora. Además, mientras exista profesorado titular o habilitado de escuelas universitarias, las universidades podrán convocar concursos para ocupar estas plazas.

Respecto al sistema de habilitación nacional de los profesores de universidad, se observó que el Real Decreto 774/2002, por el que se regula el acceso, no establecía un plazo para el inicio de las correspondientes pruebas de habilitación, una vez constituida la Comisión Evaluadora. El Real Decreto 1312/2007, por el que se establece la acreditación nacional para el acceso a los cuerpos docentes universitarios, ha solucionado esta cuestión, estableciendo, tal como había recomendado el Defensor del Pueblo, los plazos correspondientes para la presentación de documentación, para reclamaciones y subsanación de errores y para dictar resolución.

En relación con las deficiencias advertidas en el sistema de evaluación que lleva a cabo la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI), se había aceptado, en su momento, la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo para lograr una mayor transparencia en las resoluciones, pero han continuado las quejas cuestionando la objetividad de los criterios aplicados para el reconocimiento de los sexenios, al considerar que eran muy generales y no aclaraban cómo evaluar cuantitativamente determinados méritos, otorgándose las calificaciones, supuestamente, en función de la revista o editorial en la que se habían publicado los trabajos. Por esto se deducía que no se habían atendido las instrucciones que la Secretaría de Estado de Universidades había trasladado, de acuerdo con la indicada recomendación, para que se incluyera una motivación detallada en los casos de denegación del sexenio, por lo que se han iniciado nuevas actuaciones para conocer los motivos por los que el Comité Asesor no se habría ajustado a estas indicaciones.

Personal al servicio de la Administración de justicia

La Secretaría de Estado de Justicia no ha aceptado una sugerencia de esta Institución, instándole a hacer efectivo el pago de determinadas cantidades que se adeudaban a algunos jueces y magistrados suplentes que habían prestado servicios en el País Vasco y en Extremadura.

En relación con situaciones de incompatibilidad, a una funcionaria interina destinada en un Juzgado de Melilla se le había denegado su solicitud de cese y la incorporación a la bolsa de trabajo en el mismo orden que ocupaba con anterioridad, hasta que pudiera ser nombrada para un nuevo puesto de trabajo, por el acceso de su marido a una vacante en el mismo órgano judicial en el que ella ejercía funciones. El Defensor del Pueblo manifestó que la problemática expuesta debía haber sido enfocada no desde la situación de incompatibilidad que podía afectar al cónyuge, sino desde el perjuicio que se le ocasionaba a la reclamante, ya que el hecho de que no

se contemplasen de forma taxativa las circunstancias concurrentes en el supuesto planteado, no impedía aplicar, por razones de equidad o de analogía, de forma extensiva el contenido de lo dispuesto en la Orden de 12 de julio de 2005, sobre selección, propuesta y nombramiento de funcionarios interinos. Se señaló también que la situación planteada implicaba que Melilla, Ceuta y otros destinos insulares debían tener mayor número de secretarios judiciales profesionales, a fin de que pudieran ejercer su derecho al agrupamiento familiar.

Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias

En virtud de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, que ha modificado la Ley 36/1977, de Ordenación de los Cuerpos Especiales Penitenciarios y de Creación del Cuerpo de Ayudantes del Cuerpo de Instituciones Penitenciarias, se han declarado extinguidas las escalas masculina y femenina del cuerpo de ayudantes, integrando a todos los funcionarios en un único cuerpo, tal como había venido reclamando esta Institución.

Respecto a las ayudas económicas de los planes de acción social, debe destacarse el problema de una contratada laboral destinada en un centro penitenciario, que tiene en acogimiento a una niña, a quien se había denegado una ayuda porque la menor todavía no se encontraba incluida en el libro de familia, aunque había presentado un certificado expedido por la Consejería competente de Castilla-La Mancha en el que constaba su situación legal. Esta Institución consideró injustificado que el incumplimiento del requisito de figurar en el libro de familia constituyera un impedimento para acceder a la ayuda, existiendo otras pruebas que acreditaban la situación y la Administración ha aceptado este criterio, integrándolo para los próximos ejercicios, tanto en los supuestos de adopciones internacionales como en los de acogimiento familiar no inferior a un año.

Personal al servicio de la Administración militar

Se han investigado los perjuicios causados a algunos aspirantes que pretendían participar en el proceso selectivo del año 2006 para el acceso a tropa y marinería profesional desde la condición de reservistas voluntarios. El plazo para poder participar en el citado proceso selectivo finalizaba el 15 de diciembre de 2006 y en esa fecha no se habían publicado en el Boletín Oficial de Defensa las resoluciones de adquisición de la citada condición de reservistas voluntarios, tal como exige el Reglamento correspondiente. La Administración militar ha comunicado que, si bien en determinadas oficinas (Cantabria, Ceuta, Córdoba, Granada, Madrid, Málaga, Melilla, Salamanca, Sevilla, Toledo y Valladolid), no se habían admitido, en un principio, las citadas solicitudes, finalmente, se ofreció a todos los afectados la posibilidad de realizar el proceso selectivo, en igualdad de condiciones con los restantes aspirantes.

Durante el año 2007 se han producido importantes cambios en el ámbito de las Fuerzas Armadas que dan respuesta a las inquietudes manifestadas por los militares, en relación con la conciliación de su vida familiar y laboral, al haber entrado en vigor la ya citada Ley Orgánica 3/2007, de igualdad efectiva de mujeres y hombres, que establece novedades en el régimen de permisos por parto, adopción o acogimiento y paternidad y el Estatuto Básico del Empleado Público, que ha incorporado nuevas normas sobre los permisos por asuntos particulares y la reducción de la jornada laboral, en caso de nacimiento de hijos prematuros u hospitalizados a continuación del parto.

Personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

Guardia Civil

Una de las preocupaciones principales de los guardias civiles y sus familias ha sido la relativa a la modificación de su régimen disciplinario, por lo que desde el año 2002 se han llevado a cabo actuaciones de oficio, sobre la reforma de la Ley Orgánica 11/1991, de Régimen Disciplinario de la Guardia Civil, que han finalizado con la definitiva aprobación de la Ley Orgánica 12/2007. Esta norma introduce importantes cambios: uno de los más relevantes es la supresión de la figura del arresto del cuadro de sanciones disciplinarias, en la misma línea que ha mantenido el Defensor del Pueblo desde el inicio de las citadas actuaciones.

Otra novedad de gran calado, reclamada constantemente por los guardias civiles y que se encontraba pendiente de desarrollo, ha sido la aprobación de la Ley Orgánica 11/2007, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil, que les otorga, entre otros, los derechos de asociación y manifestación.

La Institución ha continuado investigando la evolución de las bajas médicas por motivos psicológicos y los suicidios del personal del Instituto Armado.

En relación con el complemento de productividad, se ha planteado que deben diferenciarse las baja debidas a la prestación del servicio o a motivos ajenos al mismo, pues es injusto que los agentes de baja por razón del servicio no perciban este complemento.

Se está realizando también una investigación de oficio sobre los retrasos producidos en la tramitación de los expedientes de insuficientes condiciones psicofísicas.

Por último, respecto a las medidas adoptadas sobre la conciliación de la vida personal, familiar y laboral y la protección en situaciones de violencia de género, se debe resaltar que la Ley 46/2007, de Régimen del Personal del Cuerpo de la Guardia Civil, ha extendido la aplicación de las medidas contenidas en la indicada Ley, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres y en el Estatuto Básico del Empleado Público al personal de la Guardia Civil.

Cuerpo Nacional de Policía y Policía Local

Funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía han manifestado su desacuerdo con la aplicación que, en algunos casos, se está haciendo de la potestad disciplinaria, así como con las sanciones.

Se ha informado a los comparecientes que el Defensor del Pueblo tiene encomendada, en relación con la tramitación de los expedientes sancionadores, la facul-

tad de observar que los plazos legales y las garantías formales del procedimiento administrativo hayan sido respetados y que las resoluciones que en ellos se dicten estén suficientemente motivadas y con expresa mención de pie de recursos, vigilando también para que, en ningún caso, situaciones de tensión o de desencuentro entre jefes y subordinados puedan desembocar en actuaciones disciplinarias.

Se ha conocido que los policías locales del Ayuntamiento de Lerma deben dejar una nota, en el caso de que el destinatario de una notificación no sea localizado, con sus datos personales, nombre y apellidos, para que el interesado pueda recogerla en las oficinas municipales. Esta Institución considera que bastaría con que constase el número de identificación profesional que tienen asignado los agentes, de acuerdo con las previsiones establecidas en la Ley de Protección de Datos.

Personal laboral al servicio de las administraciones y organismos públicos

La intervención de la Institución respecto al acceso de este personal se ha centrado en aspectos que conciernen a la publicidad de las convocatorias, cuestión esencial para garantizar el cumplimiento del principio constitucional de igualdad. Asimismo se ha incidido en la necesidad de establecer un baremo previo de los méritos, de forma que los aspirantes puedan ser evaluados con parámetros, conocidos previamente.

También se ha actuado, en el ámbito del Convenio Único del personal laboral de la Administración General del Estado, sobre problemas relacionados con la novación de los contratos de trabajo tras la declaración de una incapacidad permanente, el reconocimiento de los servicios previos prestados y la conciliación de la vida familiar y laboral.

Clases Pasivas

Mediante una investigación de oficio, se está tratando de que se eliminen las diferencias entre los jubilados de clases pasivas que deben abonar el 30% del importe de los medicamentos que precisan y los pensionistas del Régimen General de la Seguridad Social, que no tienen que pagar nada.El Ministerio de Presidencia ha solicitado a los departamentos y mutualidades afectadas que continúen los estudios y trabajos que ya habían iniciado al respecto y estamos a la espera de que se nos comunique el resultado que se obtenga, así como las modificaciones porcentuales que se propongan respecto al actual copago farmacéutico, confiando en que, al final del proceso, se puedan suprimir o al menos reducir estas diferencias.

Se han seguido recibiendo quejas en las que funcionarios de diversas administraciones públicas exponían su disconformidad con la normativa que regulaba su régimen estatutario que les impedía acogerse a la jubilación parcial reconocida en la legislación laboral. A pesar de que el nuevo Estatuto Básico del Empleado Público dispone que los funcionarios puedan optar a esta modalidad de jubilación, siempre que reúnan los requisitos y condiciones establecidos en el Régimen de Seguridad Social que les sea aplicable, no se están resolviendo favorablemente las correspondientes solicitudes.

En relación con el personal al servicio del Sistema Nacional de Salud, se ha tenido conocimiento de que el Ministerio de Administraciones Públicas está trabajando en el desarrollo reglamentario de la jubilación parcial, por lo que ha iniciado una actuación de oficio, con el fin de conocer el estado en que se encuentra la elaboración y aprobación de las citadas normas.

Protección de la juventud y la infancia en los medios de comunicación y difusión

Desde hace más de una década, el Defensor del Pueblo viene trasladando a las Cortes Generales su preocupación por la efectividad de las medidas protectoras previstas a favor de la juventud y la infancia y, más en general, a favor de los usuarios y consumidores frente a los contenidos y mensajes que a ellos se dirigen a través de la programación y la publicidad de los medios de comunicación.

Respecto de los medios impresos, como diarios y revistas de difusión generalizada, se hacía referencia en el informe anterior al problema derivado de la habitual inserción en las secciones de anuncios clasificados de textos e imágenes de explícito contenido sexual, plenamente accesibles al público infantil y juvenil, al cual la normativa que se citaba en el informe de referencia no daba una solución idónea que garantizase la protección de este sector de población, como tampoco parecían darla los mecanismos de autorregulación del sector, al considerarse en este ámbito que estos anuncios no infringen el Código de Conducta Publicitaria al no estar dirigidos específicamente a menores y partiendo de la premisa adicional de que en el ordenamiento jurídico español no existe normativa específica sobre la publicidad de la prostitución.

Se recomendó en el informe precedente a éste la elaboración de normativa específica reguladora de este tipo de publicidad, sugiriéndose al propio tiempo que las normas de autorregulación aprobadas por el sector incluyeran límites adecuados para garantizar la efectiva protección de la juventud y la infancia. Un año después, la situación sigue siendo prácticamente la misma y no se han producido avances ni en el ámbito normativo ni en el de la autorregulación del sector, con lo que a esta Institución se le hace necesario reiterar lo ya expresado entonces.

En el ámbito de la comunicación audiovisual, y especialmente de la televisión, pese a los avances habidos en esta última década creación de Consejos Audiovisuales en varias Comunidades Autónomas, constitución del Consejo para la Reforma de los Medios de Titularidad Estatal y su Informe y Recomendaciones, aprobación de la Ley 17/2006 de la Radio y la Televisión de titularidad estatal, suscripción por parte de las principales cadenas nacionales y autonómicas del Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia, entre otros siguen siendo insuficientes, o insuficientemente eficaces, los mecanismos y normas de protección frente a la programación y la publicidad para garantizar la integridad de los derechos de los usuarios y consumidores y de la juventud y la infancia.

A lo largo del año 2007 esta Institución mantuvo un atento seguimiento de las actuaciones conducentes a la elaboración y aprobación del anteproyecto de Ley General Audiovisual en el que, entre otras previsiones, habría de incluirse la regulación de esa Autoridad independiente que esta Institución viene reclamando desde hace tanto tiempo. Lamentablemente, y ya finalizado el ejercicio, el Defensor del Pueblo fue informado de la decisión de no continuar con la tramitación del borrador en curso para someterlo a revisión e incluir en el mismo previsiones diversas derivadas de la normativa europea, con lo que año y medio después de aprobada la Ley 17/2006 antes citada sigue nuestro ordenamiento jurídico carente de las previsiones normativas necesarias para asegurar un eficaz y completo marco de protección de los derechos que corresponden a los usuarios y especialmente a la juventud y la infancia frente a la programación y la publicidad de estos medios.

Confía el Defensor del Pueblo que entre las labores iniciales que aborden el Gobierno y las Cámaras surgidas de este último proceso electoral se encuentre la elaboración, discusión y aprobación del proyecto de ley que regule a la repetidamente citada Autoridad independiente asignándole las competencias y atribuciones precisas para el cumplimiento de sus fines.

Implantación de medidas de apoyo para la accesibilidad de personas con discapacidad auditiva a la comunicación audiovisual y al subtitulado de programas

El colectivo de personas con discapacidad auditiva en sus diversos grados conforma en la actualidad un grupo heterogéneo y numeroso con posibilidades comunicativas diferenciadas de las ordinarias a las que hay que prestar la necesaria atención.

Dado que se está procediendo a la reforma del sector audiovisual incorporando nuevas tecnologías a estos medios y que ello se lleva a cabo en un marco normativo en el que los principios de normalización, accesibilidad universal y diseño para todos recogidos en la Ley 51/2003 indican la orientación de las reformas en lo que se refiere a la atención que debe prestarse a las personas con discapacidad, se estimó conveniente iniciar actuaciones de oficio al amparo de lo previsto en el artículo 9.1 de la Ley Orgánica 3/1981, del Defensor del Pueblo, para tomar conocimiento de la situación actual y de las previsiones existentes en orden a dar cumplimiento a los mencionados principios y a los restantes mandatos de protección y apoyo a personas con discapacidad auditiva.

Para ello, entre otras actuaciones, se solicitó información a las entidades y corporaciones gestoras de los principales medios audiovisuales de titularidad pública, tanto estatales como autonómicos, sobre el grado de implantación en los respectivos medios de medidas tecnológicas y de otra índole de apoyo a la accesibilidad a favor de quienes sufren discapacidad auditiva, con referencia especial al subtitulado de programas, así como respecto de cuantos otros datos pudieran resultar de interés para conocer la situación actual en la materia.

Asimismo, y teniendo en cuenta que la ya citada Ley 51/2003 emplaza al Gobierno a regular unas condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación que garanticen unos mismos niveles de igualdad de oportunidades a todos los ciudadanos con discapacidad (artículo 10.1) con un calendario preciso que, en lo que hace al acceso a las tecnologías, productos y servicios relacionados con la sociedad de la información y medios de comunicación social, se fija en la disposición final séptima, se solicitó de la Vicepresidencia Primera del Gobierno y Ministerio de la Presidencia información sobre las acciones hasta ahora emprendidas y sobre las que estuviera previsto llevar a cabo en un próximo futuro en relación con este asunto.

En el epígrafe correspondiente del informe anual 2007 se detalla la información proporcionada al Defensor del Pueblo dando cuenta de las iniciativas en curso y del grado de implantación de las medidas tecnológicas y de otra índole que faciliten la accesibilidad a los medios de comunicación audiovisual de las personas que padezcan cualquier tipo de discapacidad auditiva.

El conjunto de las informaciones recibidas revela que si bien existe un adecuado grado de consciencia respecto de la necesidad de articular medidas técnicas y de otra índole para eliminar las barreras que impiden el acceso a los medios de comunicación audiovisual al colectivo de personas discapacitadas auditivas, también lo es que su grado de implantación es irregular y, en la práctica totalidad de los casos, lejano aún al objetivo ideal de proporcionar la plena accesibilidad a todos los contenidos y programas. Las dificultades presupuestarias, la complejidad técnica y otros factores influyen decisivamente en un asunto al que debe prestarse una atención prioritaria ya que afecta a un colectivo muy numeroso de ciudadanos que deben ver garantizado su derecho a la información, al ocio y a participar así activamente en la vida política y social.

Son de reconocer todos los esfuerzos e iniciativas que se han ido emprendiendo tanto en el marco legislativo como en el de gestión, pero no obstante se debe subrayar que, a pesar de todos estos esfuerzos, aún queda un largo camino para alcanzar la plena accesibilidad de las personas con discapacidad auditiva. Los servicios de subtitulación, el empleo de la lengua de signos y la audiodescripción son mecanismos eficaces para ello, y el progreso tecnológico y la evolución económica de la sociedad actual no sólo permiten, sino que exigen, la efectiva y total superación de las restricciones que la discapacidad auditiva impone hasta el presente a un número considerable de ciudadanos. La Institución del Defensor del Pueblo anima desde aquí a las autoridades públicas y a los responsables de las entidades y corporaciones que gestionan medios de comunicación a la realización de todos los esfuerzos necesarios para lograr este objetivo.

Viene de la página 7

Educación

Las quejas recibidas durante 2007 continúan la tendencia de años anteriores, en relación a la administración educativa: las quejas tratan en mayor proporción sobre eventuales disfunciones en el nivel de educación infantil, y en particular, sobre la insuficiente oferta educativa en el primer ciclo de enseñanza (niños de 0-3 años). La escasez de centros dedicados a estas edades, las precarias condiciones en que se encuentran algunos de los existentes, la falta de personal cualificado en número suficiente y los problemas de acceso y admisión por insuficiencia de plazas, son algunos de los asuntos frecuentemente planteados. A este respecto, el Defensor del Pueblo se ha dirigido a las autoridades educativas competentes en las diferentes comunidades autónomas, con el fin de recabar datos sobre las capacidades sanitario-terapéuticas de los centros educativos, para atender las necesidades de los niños. La Institución ha ido recibiendo informes que expresan las diversas soluciones que vienen poniendo en marcha las comunidades autónomas.

Desde hace varios años, el acceso de nuevos alumnos a la Universidad es objeto de polémica, y para el curso 2008-2009, éste deberá ajustarse al sistema previsto en la reforma de la Ley Orgánica de Universidades aprobada durante 2007, que contempla la progresiva adaptación a las características del Espacio Europeo de Educación Superior. En 2007, se aprecia un descenso en el número de quejas que se presentan por disfunciones en los procesos de acceso a la Universidad que responde, muy probablemente a la disminución demográfica del número de jóvenes y al incremento de plazas ofertadas por los centros universitarios. Aunque la demanda es menor, destaca la cantidad de solicitudes referidas a las enseñanzas de Ciencias de la Salud.

Las homologaciones de titulaciones y estudios del extranjero son objeto muy frecuente de estudio por la Institución, aunque en los últimos tiempos ha variado sustancialmente el objeto de las quejas. Así, ha descendido el número de quejas por los retrasos en la tramitación de las homologaciones, y aumentando el número de aquéllas referidas a otros aspectos que tienen que ver con procedimientos de homologación tales como las exigencias de requisitos académicos de las distintas universidades para la equiparación de las titulaciones. De nuevo, destaca la solicitud de homologaciones relacionadas con los estudios sanitarios.

La actividad llevada a cabo desde hace más de diez años respecto a los medios de comunicación social y, en particular, a los mecanismos de protección a la juventud y la infancia ha continuado en 2007. Destaca la investigación relativa al control de los anuncios de contenido sexual en la prensa escrita, y se ha recomendado la elaboración de una normativa específica sobre este tipo de publicidad. Al mismo tiempo, se ha sugerido la inclusión de esta cuestión en las normas de autorregulación.

Vista de la sede del Defensor del Pueblo en Eduardo Dato, 31 (Madrid)

Sanidad y asuntos sociales

En materia sanitaria, las quejas de los ciudadanos vuelven a hacer referencia al trato deficiente, por diferentes razones: retrasos y demoras en los servicios públicos de asistencia sanitaria o calidad de la atención prestada. Esto indica una mayor exigencia ciudadana por un lado, y por otro una insuficiente adaptación de los recursos públicos a los niveles de demanda.

Durante 2007 las investigaciones llevadas a cabo en relación con la sanidad se han centrado en la necesidad de homogeneizar el catálogo de prestaciones en todo el Estado, de incrementar los recursos destinados a la atención de la enfermedades raras o la salud mental de niños y mayores, de avanzar en la consecución plena de la universalidad y la gratuidad en el sector sanitario, o de mejorar en el control, la dispensación y la financiación de las prestaciones farmacéuticas.

Entre todas las investigaciones de oficio, merece destacarse la iniciada el pasado año ante las autoridades sanitarias para conocer las acciones que eventualmente pueden adoptarse para garantizar la accesibilidad en todo el territorio nacional a los centros sanitarios públicos, en los supuestos de interrupción voluntaria del embarazo. La Institución trató de trasladar la necesidad de que el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud conociera de esta cuestión, aunque por el momento parece que la cuestión no va a ser debatida en ese foro, según informó el Ministerio de Sanidad y Consumo.

En cuanto a la atención a los menores internados en centros de adaptación psico-social, merece ser destacada la investigación de quejas que ha puesto de relieve las deficiencias en la calidad de las instalaciones y en los regímenes de funcionamiento de alguno de estos cen-

tros. Por otro lado, es muy necesario seguir llamando la atención sobre la necesidad de mejorar los recursos de asistencia social para las personas en situación de indigencia, grupo de población caracterizado por la estigmatización y la invisibilidad.

En materia de Seguridad Social, la aprobación de la reforma legal incorporada por la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, va a suponer importantes modificaciones, algunas de las cuales han sido tratadas desde hace años por el Defensor del Pueblo, puesto que se manifestaban con mucha frecuencia en las quejas y peticiones de los ciudadanos. Así, por ejemplo, el cómputo del periodo de prestación del extinto servicio militar en el cálculo de la prestación por jubilación o la mejora de esta pensión por la rebaja de los coeficientes reductores en los supuestos de jubilación anticipada.

El año 2007 ha sido también el de la firma por España de la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad. Los grandes retos que para todas las Administraciones plantea la debida atención a estas personas que, si se tienen en cuenta todos los grados de discapacidad, integran un grupo de población muy numeroso sitúan a todas las autoridades del Estado ante una prueba de su capacidad de gestión e innovación para responder adecuadamente a las necesidades y expectativas generadas en la sociedad.

Hacienda pública y actividad económica general

En materia tributaria, el Defensor del Pueblo sigue muy de cerca el proceso de implantación de las nuevas tecnologías en la Administración tributaria que posibilita una gestión más rápida y eficaz de los impuestos. Por otro lado, se ha puesto de relieve la necesidad de que este proceso evolucione en paralelo a la promoción del conocimiento tecnológico entre los ciudadanos. Durante 2007, en relación con la gestión de un tributo en particular, el impuesto especial sobre determinados medios de transporte, fue necesario recomendar a la autoridad tributaria que se tuvieran en consideración las limitaciones y dificultades de muchas personas para acceder a los medios telemáticos en la presentación de sus liquidaciones y, por lo tanto, la necesidad de que la Administración facilite a todos los contribuyentes por igual el cumplimiento de sus obligaciones. En definitiva, resultaría del todo irrazonable que los logros evidentes alcanzados en la modernización de la gestión tributaria terminaran perjudicando a quienes no tienen posibilidad de emplear los medios tecnológicos más avanzados.

En el informe de este año se hace mención a las investigaciones seguidas con motivo de las quejas presentadas por determinadas actuaciones de las entidades de crédito. El Banco de España es la principal autoridad reguladora del comportamiento de estas entidades, cuyo papel en la sociedad es hoy determinante. Desde hace ya muchos años, el Defensor del Pueblo viene recordando la conveniencia de mejorar los trámites de control administrativo que puede ejercer el Banco de España, no sólo en relación con la situación de solvencia y regularidad contable de las entidades de crédito, sino también en cuanto a la licitud y regularidad de las condiciones aplicadas a los contratos con los particulares, especialmente el cobro de comisiones indebidas, la forma de utilización de los medios de pago electrónicos, la gestión de cuentas y otros asuntos relacionados. La articulación concreta de un sistema eficaz de defensa de los derechos de los usuarios de banca y de las entidades de crédito es todavía una asignatura pendiente a pesar de las previsiones normativas ya existentes.

Otro asunto que ha requerido de una especial atención por parte de la Institución durante el año 2007 es el de los problemas de retraso en la gestión de expedientes por las Gerencias Territoriales del Catastro. Las innovaciones introducidas en los últimos años que han permitido modernizar y actualizar las inscripciones catastrales han provocado también un incremento del número de reclamaciones de los particulares que ha motivado una mayor carga de trabajo para estas oficinas administrativas. El problema de lentitud en la tramitación de estas reclamaciones se ha visto agravado en algunas poblaciones costeras y en las grandes capitales.

Transportes y comunicaciones

En los últimos años, se ha incrementado el número de quejas y reclamaciones ciudadanas sobre problemas relacionados con los medios de transporte y, especialmente, con las telecomunicaciones.

Los avances tecnológicos aplicados a las telecomunicaciones se encuentran, cada vez más, al alcance de todos los ciudadanos en España, gracias al crecimiento económico y el desarrollo social logrado en las últimas décadas, que permiten incorporar, prácticamente al mismo ritmo que en los países más desarrollados, cada uno de los nuevos descubrimientos o innovaciones de última generación. Así, un mayor número de ciudadanos utiliza las nuevas tecnologías en su vida cotidiana y, por lo tanto, también en su relación con el Estado y las Administraciones públicas. Por su parte, esas Administraciones, aunque no de manera homogénea, como esta Institución puede constatar, van incorporando también las nuevas tecnologías a sus métodos de trabajo y a la tramitación de los procedimientos administrativos.

Dicho lo anterior, es muy importante recordar que ese progresivo proceso de modernización se enfrenta a varias dificultades provocadas por la llamada "brecha" tecnológica que, de diferentes maneras, se hace muy presente todavía en nuestro país. Sea por razones de eficiencia económica, por las diferencias en el nivel educativo o por meras cuestiones geográficas, lo cierto es que aún son muchos los obstáculos que debe superar una parte importante de la población para acceder a los nuevos medios tecnológicos o para poder usarlos adecuadamente.

En otro orden de cosas y de acuerdo con quejas investigadas en 2007 en asunto de telefonía fija, se siguen produciendo graves retrasos y demoras en la instalación de líneas o en su traslado, cuando las peticiones sí son conformes a la normativa. En cuanto a los teléfonos públicos de pago, su instalación y mantenimiento debe cumplir unas condiciones legales que, en más de una ocasión, no son atendidas por la compañía adjudicataria

de este servicio universal, que incluso, en algún caso, viene procediendo al desmantelamiento de los puestos telefónicos correspondientes.

Por otro lado, la generalización a la casi totalidad de la población del uso de la telefonía móvil provoca una preocupación creciente por dos aspectos concretos reflejados en las quejas: la definición y la aplicación de tarifas que cobran las operadoras y la deficiente cobertura de la señal telefónica en distintas partes del territorio. Sobre este último asunto, se viene realizando un seguimiento de los planes impulsados por la Administración para extender en condiciones apropiadas la señal de telefonía a municipios de entre 50 y 1.000 habitantes.

En cuanto a la capacidad de respuesta de la Administración ante los problemas entre los usuarios y las compañías prestadoras de servicios electrónicos, durante 2007 el Defensor del Pueblo ha seguido con atención el funcionamiento de la Oficina de Atención al Usuario de las Telecomunicaciones. El Defensor del Pueblo viene siguiendo con mucho interés la implantación del proyecto de extensión de banda ancha en Internet para las zonas rurales, objeto frecuente de queja. La incorporación de la tecnología de banda ancha a los centros educativos resulta de especial importancia y, en este sentido, también se han apreciado diferencias importantes entre las diversas comunidades autónomas, pues no todas las Administraciones han firmado los correspondientes convenios con la Administración central.

En relación con los transportes, durante el año 2007 ha continuado la indagación iniciada a finales del año anterior sobre las quejas de muchos ciudadanos por el mal funcionamiento del servicio ferroviario de cercanías, en concreto en la Comunidad Autónoma de Cataluña. Esta investigación se dio finalmente por concluida tras la recepción de todos los informes que se habían solicitado a las autoridades responsables, expresivos de que se habían solucionado algunas de las disfunciones planteadas. No obstante, la Institución continuará pendiente de la evolución en el proceso de mejora de las infraestructuras ferroviarias, especialmente en esa comunidad.

Otro grupo importante de quejas se refiere a los servicios prestados por el organismo público de Correos y Telégrafos. En 2007 se ha introducido una importante modificación del Reglamento postal por la que el reparto de correo en urbanizaciones dispersas se realizará mediante la instalación de casilleros pluridomiciliarios, al haberse generalizado la tendencia a los núcleos de población diseminados.

Medio ambiente, urbanismo y vivienda

Buena parte de las quejas recibidas en esta materia en 2007 hacen referencia a deficiencias en la oferta de información ambiental y en la ausencia o falta de consideración de las evaluaciones de impacto ambiental vinculadas a los proyectos de infraestructura. Sobre este último punto, el Defensor del Pueblo ha insistido en los informes de los últimos años, cuya conclusión principal es que resulta necesario que la legislación aborde un régimen de cumplimiento más estricto de los preceptos que establecen el requisito de evaluación ambiental previa, de forma que se puedan evitar comportamientos administrativos que prescindan del principio de protección del medio ambiente.

Por otro lado, la insuficiente protección de los espacios naturales va muy ligada, en varios casos, a la eficacia o a la propia aprobación y puesta en marcha de los planes de ordenación de los recursos naturales. Precisamente, en el informe de este año se destacan las investigaciones seguidas en relación con el retraso en la aprobación del correspondiente plan para la Sierra de Guadarrama, en Madrid, y con la modificación, hoy impugnada ante los tribunales y ante los órganos competentes europeos, que se realizó del plan de ordenación de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina, en Castilla y León.

La contaminación acústica continúa siendo objeto de un número importante de quejas. La lenta reacción de las Administraciones ante las denuncias de ruido excesivo se debe a la falta de aplicación de las medidas cautelares o provisionales que deberían ser aprobadas cuando los hechos manifestados por las personas perjudicadas son de notorio conocimiento y de fácil comprobación por los agentes del orden. La Administración, especialmente las corporaciones locales, pueden mejorar mucho su capacidad de respuesta rápida ante las actividades contaminantes que impedirían que se consumara la lesión de los legítimos derechos de los ciudadanos, que muchas veces de encuentran indefensos ante el deterioro grave de las condiciones de vida en sus domicilios familiares. Ocurre lo mismo con la lentitud de la reacción administrativa, respecto de las denuncias que se presentan por otro tipo de actividades molestas, nocivas e insalubres, también frecuente objeto de queja.

La ejecución del planeamiento urbanístico, como ya se ha apuntado en años anteriores, adolece de serios problemas relacionados con la complejidad de la gestión administrativa, especialmente cuando se recurre al sistema de compensación. A esto se añade, como en el caso de la Comunitat Valenciana, que el marco normativo de cada territorio puede introducir novedades que desvanezcan la plena asunción de la responsabilidad que incumbe a los poderes públicos en el desarrollo armónico del territorio. En cuanto a la puesta en marcha de la nueva Ley del Suelo estatal, el informe destaca el requisito introducido en la fase de planeamiento, según el cual la autoridad con competencia en materia de agua debe informar efectivamente sobre la suficiencia de recursos en el territorio objeto de desarrollo. La insuficiencia de recursos hídricos ha sido, precisamente, objeto de queja también en 2007, en relación con determinados planes urbanísticos que no garantizaban el abastecimiento adecuado de agua.

Personal de las Administraciones públicas

La aprobación del Estatuto Básico del Empleado Público ha supuesto el hito más destacado de 2007, en relación con la situación del personal de las Administraciones públicas. Esta norma pretende cohesionar y vertebrar el régimen de actividad del personal público y garantizar

unas condiciones laborales y profesionales homogéneas para ese conjunto de más de dos millones y medio de funcionarios y personas que trabajan en el sector de la Administración. Han sido incorporadas al texto de la nueva ley algunas recomendaciones hechas por el Defensor del Pueblo en el pasado. Así, por ejemplo, la mejora de los derechos del personal interino, por mayor equiparación con el personal de carrera, o la atenuación del requisito de residencia en el mismo municipio donde presta servicios el trabajador público.

La Institución también se ha interesado, como es habitual en todos los ejercicios, por las disfunciones o lagunas persistentes en los procesos selectivos. Sobre este particular se ha recomendado la consideración de situaciones excepcionales para los aspirantes a empleos públicos, como la necesidad de considerar fuerza mayor la coincidencia de la fecha del parto con la prueba de oposición o la consideración del destino de la pareja de hecho a los efectos de puntuación, en las mismas condiciones que la del cónyuge.

El informe da cuenta en el apartado correspondiente de las quejas tramitadas y las recomendaciones realizadas en relación con cada bloque principal de actividad en el sector público. En la docencia no universitaria la Institución ha mostrado su preocupación durante el año 2007 por el diferente tratamiento del profesorado interino en las pruebas de selección, según cada territorio autonómico. Como en otras materias, el Defensor del Pueblo aconseja minimizar las posibilidades de que ese tratamiento heterogéneo se mantenga en el futuro, lo que podría vulnerar la vigencia del principio de igualdad en el acceso al empleo público. También se han seguido de manera destacada varios expedientes de queja relacionados con la situación de personal interino dependiente de la Administración de justicia.

El objetivo de avanzar en la conciliación de la vida familiar y laboral se encuentra presente en gran parte de las investigaciones llevadas a cabo este año. Los efectos beneficiosos de la Ley de Igualdad efectiva de mujeres y hombres alcanzan a todos los sectores de la actividad administrativa y ha propiciado la modificación de algunos marcos legales o al menos la adaptación de algunos procedimientos. Tal es el caso del personal al servicio de las instituciones penitenciarias, de las Fuerzas Armadas o de los integrantes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, Policía Nacional y Guardia Civil.

También se inició una investigación de oficio destinada a conocer las previsiones normativas del Gobierno para avanzar en el ámbito del tele-trabajo en la función pública, una modalidad de prestación de servicios cuya implantación supondrá, sin duda, un avance muy importante en la mejora de la conciliación de la vida familiar y laboral y en la modernización de los métodos de trabajo en la Administración pública.

Relaciones Institucionales

En esta apartado se recoge una relación de las principales actividades de representación institucional que han tenido lugar durante 2007. Las actividades de representación y de presencia en la sociedad ocupan una parte significativa de la tarea institucional. Sin ánimo de exclusividad, esta Institución trata siempre de que su intervención y su diálogo con todos los actores sociales e institucionales sirva a la divulgación de los principios básicos del ordenamiento democrático. Una acción divulgativa que se encuentra siempre en el centro de todas las apariciones públicas del Defensor del Pueblo y en todos los encuentros y viajes institucionales que se realizan, dentro y fuera de nuestras fronteras.

Los eventos y reuniones destacadas en este apartado tienen un carácter muy variado, por lo que no resulta fácil su clasificación. Se da cuenta, a continuación, de las principales actividades de representación institucional, desde las comparecencias formales ante las Cámaras legislativas, hasta reuniones con grupos de ciudadanos, pasando por participación en actos y reuniones de cooperación con otras instituciones, tanto de ámbito nacional como internacional, así como iniciativas relacionadas con el mundo académico.

Actividad Parlamentaria

El Informe anual correspondiente al año 2006 fue entregado a los Presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado el día 29 de mayo de 2007. La comparecencia ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo tuvo lugar el 13 de junio y la presentación ante los Plenos del Congreso y del Senado se produjo los días 20 de junio y 12 de septiembre, respectivamente.

Comparecencia de Enrique Múgica ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo en el Congreso de los Diputados, en relación con el informe sobre Violencia Escolar.

El Defensor del Pueblo de España, en la toma de posesión para un nuevo mandato del Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo de la Rubia.

Además, en 2007 ha habido dos comparecencias institucionales de la Institución, según se detalla a continuación:

- Comparecencia del Defensor del Pueblo ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, en relación con el Informe sobre "Violencia Escolar: El maltrato entre iguales en la educación secundaria obligatoria 1999-2006", celebrada en el Congreso de los Diputados el día 27 de marzo.
- Comparecencia de la Adjunta Primera ante la Subcomisión sobre Política de Inmigración, dependiente de la Comisión de Trabajo y Asuntos Sociales del Congreso de los Diputados, para informar sobre el "Marco competencial y coordinación entre las distintas Administraciones públicas: Definición y coordinación de las competencias del Estado, las comunidades autónomas y las corporaciones locales", celebrada en el Palacio del Congreso el día 6 de noviembre.

Relaciones con los comisionados autonómicos

Se detallan aquí los encuentros y reuniones más importantes mantenidos en el año 2007 con los comisionados de los Parlamentos autonómicos, dejando a un lado, por tanto, encuentros puntuales que tienen lugar en el marco de las buenas relaciones de colaboración entre esta Institución y sus homólogos autonómicos.

- Visita de la Defensora del Pueblo de Navarra, María Jesús Aranda Lasheras para intercambio de información (sede de la Institución, 16 de enero).
- Visita a la Defensoría del Pueblo de La Rioja para la firma de Convenio (Logroño, 23 de febrero).
- Visita a la Procuraduría General del Principado de Asturias para la firma de Convenio (Oviedo, 28 de febrero).
- Asistencia de la Adjunta Primera al acto de homenaje en memoria del que fuera Síndic de Greuges, Antón

Inauguración de las XXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en Barcelona. De izquierda a derecha, Enrique Múgica, Defensor del Pueblo de España, Higini Clotas, Vicepresidente del Parlamento de Cataluña, y Rafael Ribó, Sindic de Greuges.

El Defensor del Pueblo se reunió, en la Sede de la Institución, con la Comisión Nacional de la Asociación para la Racionalización de Horarios Españoles.

Cañellas, y a la mesa redonda "Europa, España y Cataluña en la trayectoria política de Antón Cañellas (1923-2006)" (Madrid, Centro Cultural Blanquerna, 28 de febrero).

- Asistencia del Defensor del Pueblo a la toma de posesión del Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo de la Rubia, tras su reelección (Parlamento de Andalucía, Sevilla, 2 de marzo).
- Asistencia de la Adjunta Primera a la toma de posesión del Defensor del Pueblo de Navarra, Francisco Javier Enériz Olaechea (Pamplona, 22 de marzo).
- Reunión Preparatoria de las XXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo (Pamplona, Navarra, 7 de mayo).
- Reunión de despedida a la Defensora del Pueblo de Navarra, María Jesús Aranda Lasheras (Pamplona, Navarra, 7 de mayo).
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la toma de posesión del Valedor do Pobo, Benigno López González (Parlamento de Galicia, Santiago de Compostela, A Coruña, 27 de julio).
- Reunión con la Procuradora General del Principado de Asturias, María Antonia Fernández Felgueroso, y el Adjunto a la Síndica de Greuges (e.f.) de la Comunidad Valenciana, Carlos Morenilla, para tratar del previsto Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, en el marco del Protocolo Opcional de la Convención contra la Tortura (sede de la Institución, 30 de octubre).
- Asistencia del Defensor del Pueblo y su Adjunto Segundo a la toma de posesión del Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, José Manuel Martínez Cenzano (Cortes de Castilla-La Mancha, Toledo, 21 de diciembre).

XXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Celebradas los días 22 al 24 de octubre en el Hotel NH Calderón de Barcelona, organizadas por el Síndic de Greuges de Cataluña, con el tema central "La defensoría y su utilidad".

Las Jornadas fueron inauguradas por el Vicepresidente Primero del Parlamento de Cataluña, el Defensor del Pueblo de España y el Síndic de Greuges de Cataluña. Sirvió de hilo conductor un trabajo marco, *"Project on the comparisons of Ombudsman–Institutions in Europe: special reference to Access, Power and Efficiency"*, y dentro de las jornadas se celebraron una mesa redonda sobre acoso escolar y otras tres mesas, en torno a los siguientes temas: a) Las relaciones del Ombudsman con el tejido social. El Ombudsman como mecanismo de participación; b) Eficacia y eficiencia de la institución del Ombudsman. Relaciones con la Administración y con el Parlamento, y c) La modulación de las políticas públicas por el Ombudsman.

Coincidiendo con las Jornadas tuvo lugar la sexta edición del Foro de los Ciudadanos, que en esta ocasión se centró en dos temas: "Entidades sociales y Defensorías" y "Opinión pública, derechos y Defensorías".

Reuniones relacionadas con expedientes de queja

En este apartado se incluyen algunas de las reuniones mantenidas con autoridades, ciudadanos y organizaciones sociales, en relación a quejas de especial relevancia por su repercusión social, o porque afectan a los intereses de un conjunto amplio de personas. Como es natural, no se detallan las numerosas reuniones que se mantienen a lo largo del año en relación a quejas, sólo las más destacadas.

- Reunión con el Defensor del Ciudadano de la Diputación de Málaga, Francisco Gutiérrez Rodríguez, para establecer contacto y manifestar deseos de colaboración (sede de la Institución, 8 de enero).
- Reunión con miembros de la comisión de seguimiento del AVE por Tomelloso (Ciudad Real), acompañados por el Alcalde de Tomelloso y el Teniente Alcalde de Argamasilla de Alba, en torno a la planificación y previsión de estaciones ferroviarias en la Línea del AVE Madrid-Jaén (sede de la Institución, 17 de enero).
- Reunión con miembros de la Coordinadora para la Prevención de la Tortura, Pilar Sánchez, Amalia Alejandre y Jorge del Cura (sede de la Institución, 23 de enero).
- Reunión de la Comisión Nacional de la Asociación para la Racionalización de los Horarios Españoles (sede de la Institución, 25 de enero).

- Visita de los profesores de la Universidad del País Vasco, Rafael Lasaga y Javier Tajadura, para la entrega de varias obras, entre ellas, el libro sobre los derechos sociales "Los principios rectores de la política social y económica" (sede de la Institución, 25 de enero).
- Reunión con representantes del Bufete Falcón-Campos, Lidia Falcón y Olga Campos, en relación con la aplicación de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género (sede de la Institución, 30 de enero).
- Entrevista con representantes de SOS Racismo, Javier Pérez y Diego Lorente (sede de la Institución, 15 de febrero).
- Entrevista con representantes de la División de los Derechos del Niño, de *Human Rights Watch,* Rocío Aznar y Simone Troller (sede de la Institución, 21 de febrero).
- Reunión con una delegación de la Consejería de Cultura, Educación y Deporte de la Comunidad Valenciana, encabezada por el Consejero, Alejandro Font de Mora Turón, en la que se informó y presentó documentación acerca del Plan de Prevención de la violencia y promoción de la convivencia en los centros culturales de la Comunidad Valenciana (sede de la Institución, 5 de marzo).
- Visita del Vocal del Consejo General del Poder Judicial para las Relaciones con el Defensor del Pueblo, Faustino Gutiérrez-Alviz (sede de la Institución, 17 de abril).
- Reunión con el Presidente Ejecutivo de Credit Services, José Rodríguez Cuenca (sede de la Institución, 17 de abril).
- Reunión con los directivos de ANDEMA (Asociación Nacional para la Defensa de la Marca), José Luis Bonet, Salvador Orlando y Soledad Rodríguez (sede de la Institución, 4 de mayo).
- Visita de la Concejala del Ayuntamiento de Velilla del Río Carrión (Palencia) y portavoz del grupo político CIVES, en relación con la petición de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 14/2006, de 4 de diciembre, que modifica la Ley 10/1998, de 5 de diciembre, de Ordenación del Territorio de la Comunidad de Castilla y León (sede de la Institución, 23 de mayo).
- Visita de miembros de Ciudadanos-Partido de la Ciudadanía, en relación con la petición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley Orgánica 2/2007, de 19 de marzo, de reforma del Estatuto de Autonomía para Andalucía (sede de la Institución, 24 de mayo).
- Visita de miembros de la Federación Española de Enfermedades Raras, para interesarse por las actuaciones de la Administración en relación con la queja de oficio abierta por esta Institución (sede de la Institución, 30 de mayo).
- Reuniones mantenidas con el Presidente y el Director del Departamento de Seguridad Vial de la Asociación Mutua Motera, Juan Manuel Reyes Martínez y Juan Carlos Toribio Ramos, para abordar planes estratégicos de colocación de sistemas de protección de motoristas (sede de la Institución, 7 de junio y 30 de septiembre).
- Reunión con investigadores del Secretariado Internacional de *Amnistía Internacional,* Rachel Taylor, John Dalhuisen y Virginia Álvarez Salinas (sede de la Institución, 20 de junio).

Visita de la Asociación Española de Anunciantes, encabezada por su Vicepresidente. Fueron recibidos por Enrique Múgica Herzog, y su Adjunta Primera, Mª Luisa Cava de Llano.

- Visita de representantes de la Asociación Agraria Jóvenes Agricultores, encabezada por su Presidente, Pedro Barato Triguero, en relación con la petición de interposición del recurso de inconstitucionalidad de la nueva Ley del Suelo (sede de la Institución, 12 de julio).
- Visita del Defensor del Ciudadano de Granada, Melchor Sáiz-Pardo Rubio (sede de la Institución, 25 de julio).
- Reunión con miembros de la Asociación *Human Rights Watch,* para presentación del Informe sobre Responsabilidades "no bienvenidas", en materia de menores extranjeros no acompañados (sede de la Institución, 25 de julio).
- Reunión con miembros de la Asociación Española de Anunciantes, encabezada por su Vicepresidente, Rafael García Gutiérrez, para intercambiar puntos de vista sobre la situación actual y futura ante la trasposición de la Directiva Europea de TV sin fronteras (sede de la Institución, 4 de septiembre).
- Reunión con el Alcalde de Vera, Félix Mariano López, en relación con las diferencias existentes entre la Consejería de Medioambiente de la Junta de Andalucía y dicho Ayuntamiento debido a la oposición de éste a la construcción de una macro-depuradora (sede de la Institución, 10 de septiembre).
- Visita de representantes de los sindicatos USO, Alternativa Sindical y CGT, de RTVE, con motivo de la presentación de una queja sobre contenidos de televisión en el intervalo de la hora de diferencia entre Canarias y la Península (sede de la Institución, 10 de septiembre).
- Visita de la Consejera de Presidencia, Justicia e Igualdad del Principado de Asturias y de la Directora del Instituto Asturiano de la Mujer, con objeto de hacer entrega del informe solicitado con ocasión de la investigación llevada a cabo sobre el Centro de Atención Integral a Mujeres Víctimas de la Violencia de Género, también llamada "Casa Malva", de Gijón (sede de la Institución, 9 de octubre).
- Reunión con la investigadora de ACCEM, Konstantia Nikopoulo, en relación al estudio sobre "La trata de personas con fines de explotación laboral en España",

proyecto financiado por el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales (sede de la Institución, 17 de octubre).
- Visita del Director de Relaciones Públicas del Centro Rabínico de Europa, Mendel Samama (sede de la Institución, 25 de octubre).
- Visita de miembros de la Asociación Bihotz Bici-Corazón Vivo para la entrega de un escrito de queja al Defensor (sede de la Institución, 13 de noviembre).

Actividad Internacional

Se da cuenta en este apartado de la actividad desplegada por el Defensor del Pueblo durante el año 2007 con incidencia en la esfera internacional. El grueso de dicha actividad viene referido, como es lógico, a los lazos de cooperación que mantiene la Institución con otros Ombudsman o Defensores del Pueblo. Durante 2007 el Defensor del Pueblo continuó ejerciendo como Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), cargo que dejó de ejercer en el mes de noviembre al expirar el periodo ordinario de dos años de mandato y tras la elección de un nuevo Consejo Rector de la Federación en la Asamblea celebrada en la ciudad de Lima (Perú). También es estrecha la colaboración con la Red Europea de Defensores del Pueblo, y debe destacarse, en este año, el inicio de los trabajos preparatorios para fijar un foro de cooperación entre instituciones de la región mediterránea.

Participación en eventos internacionales

- Decimonoveno periodo de Sesiones de la Reunión Anual del Comité Internacional de Coordinación de las Instituciones Nacionales para la promoción y protección de los Derechos Humanos (CIC) y reuniones paralelas, organizadas por el Alto Comisionado de Naciones Unidas (Palacio de las Naciones, Ginebra, Suiza, 21 a 23 de marzo).
- Simposio sobre libertad de reunión, expresión y asociación. Asistencia de la Adjunta Primera como experta designada ante el Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación para coordinar las actividades con motivo de la presidencia española de la OSCE en el año 2007 (Hofburg, Viena, 29-30 de marzo).
- X Mesa Redonda de los Ombudsman Europeos y el Comisionado de Derechos Humanos del Consejo de Europa y 10º Aniversario de la Oficina del Ombudsman de Grecia, con la participación especial de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos. Tema: *Implementing human rights and the rule of law in Europe: The co-operation between Ombudsmen, National Human Rights Institutions and the Council of Europe Commissioner for Human Rights* (Atenas, Grecia, 12-13 abril).
- Seminario Internacional "La implementación por las Defensorías del Pueblo de las recomendaciones de los organismos internacionales de Derechos Humanos", organizado por el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá (Cartagena de Indias, Colombia, 16 a 19 de abril).
- Reunión del Comité Directivo y del Consejo Rector de la FIO, preparatoria de los XII Congreso y Asamblea General de la Federación. (Madrid, 21 de junio).

De izquierda a derecha, Nikiforos Diamandourus, Defensor del Pueblo Europeo, Jean Paul Delevoye, Médiateur francés, Enrique Múgica, Defensor del Pueblo de España, Manuel García Viso, jefe de Gabinete del Defensor español y Justice Eliana Nicolau, defensora chipriota, en el Sexto Seminario de Defensores nacionales de los Estados miembros de la UE, celebrado en Estrasburgo.

El Primer Ministro marroquí, Abbas El Fassi, y detrás los Defensores del Pueblo de España, Francia y Marruecos, en el Primer Encuentro Internacional de Ombudsman Mediterráneos celebrado en Rabat, Marruecos

Foto: Luis de Vega

- Intervención en la Mesa Redonda "La cuestión actual de llevar la legislación nacional de conformidad con la Ley del Ombudsman de la República de Uzbekistán", organizada por el Ombudsman y el Ministro de Justicia de aquella República y la Organización para la Seguridad y Cooperación en Europa, con la conferencia "El estatus legal del Ombudsman: la experiencia del Defensor del Pueblo de España" (Tashkent, Uzbekistán, 11-14 de julio).
- Jornadas sobre "Elementos para la contribución del poder judicial al fortalecimiento del estado de derecho: modernización, capacitación, acceso y seguridad jurídica", en el marco de la Segunda Ronda de Talleres de la Cumbre Judicial Iberoamericana. Centro de Formación de la Cooperación Española (Cartagena de Indias, Colombia, 23 a 27 de julio).
- Participación en el Encuentro de Redes de EUROsociAL-Justicia, destinado a mejorar el acceso a la justicia de las personas más vulnerables, contribuyendo a reducir las desigualdades y a incrementar el grado de cohesión social (Cartagena de Indias, Colombia, 23-27 julio).

- Seminario Internacional *Ombudsman's intervention: Between the principles of legality and good administration,* organizado por el Defensor del Pueblo de la República de Bulgaria, con el patrocinio del Proyecto Eunomia (Sofía, Bulgaria, 17-18 de septiembre).
- Conferencia sobre "Migración Económica en la Unión Europea, Problemas y Desafíos" (Varsovia, Polonia, 24 de septiembre).
- Conferencia sobre el papel del Tribunal Constitucional y del Defensor en los asuntos de protección de los Derechos Humanos, organizada por el Defensor de los Derechos Humanos de Armenia, con la intervención de la Adjunta Primera sobre "Experiencia de España en el aseguramiento y protección de los derechos humanos en la esfera de la cooperación entre los organismos con jurisdicción constitucional (TC) y los Defensores de DDHH (Defensor del Pueblo)" (Yerevan, Armenia, 5 a 7 de octubre).
- Sexto Seminario de Defensores Nacionales de los Estados miembros de la Unión Europea y países candidatos: "Pensando en la buena administración de la Unión Europea", organizado por el Defensor del Pueblo Europeo y el *Médiateur* de la República Francesa. El Defensor presidió la mesa de la Sesión 4 "Libre movimiento de personas: cuáles son los problemas y cómo se enfrentan a ellos los Ombudsman". Se aprobó por consenso la Declaración sobre la Red Europea de Defensores del Pueblo (Parlamento Europeo, Estrasburgo, 14 a 16 de octubre).
- En el marco del proyecto de EUROsociAL-Justicia, visita a Costa Rica y Nicaragua para mantener reuniones preparatorias de análisis y estudio de las necesidades de las Defensorías Centroamericanas para proceder al intercambio de experiencias (5 a 12 de noviembre).
- IV Conferencia/Seminario Internacional sobre "Exclusión social y Derechos Humanos", organizado por la Defensoría del Pueblo de Santa Fe (Rosario, Argentina, 15 y 16 de noviembre).
- Primer Encuentro Internacional de Ombudsman Mediterráneos. Los Defensores de los países mediterráneos, a invitación del *Diwan Al Madhalim* (Defensor del Reino de Marruecos), del *Médiateur* de la República francesa y del Defensor del Pueblo, del Reino de España, se reunieron en unas jornadas para evaluar su quehacer e intercambiar puntos de vista sobre sus experiencias. Las ponencias y mesas redondas de este Primer Encuentro trataron temas como la promoción de la cultura democrática, la vigilancia y modernización de los servicios públicos y la puesta en práctica de las medidas necesarias para garantizar el respeto y la protección de los derechos ciudadanos. Por todos los participantes se acordó la "Declaración de Rabat", con el compromiso solemne de todos los Defensores de activar su voluntad de diálogo y de colaboración entre todos (Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Rabat, Marruecos, 8 a 10 de noviembre).
- XII Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsman y Asamblea General, organizado por la Defensoría del Pueblo de Perú, sobre el tema central de "Igualdad y no discriminación: el rol de las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica". El Defensor del Pueblo de España pronunció la conferencia inaugural. En la Asamblea se eligió nuevo Presidente de la FIO, resultando nombrado el Procurador de los Derechos Humanos de Nicaragua, Omar Cabezas Lacayo, para un periodo de dos años. Además, se presentó el Informe de la Federación sobre Derechos Humanos: "Análisis del Sistema Penitenciario" (Hotel Swissotel, Lima, Perú, 20 al 23 de noviembre). Como consecuencia de los debates celebrados en el curso de la celebración del Congreso y de la Asamblea, los participantes decidieron aprobar y difundir la llamada "Declaración de Lima".
- Reunión de la Junta Directiva del Fondo Especial para Ombudsman e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en América Latina y el Caribe (Hotel Swissotel, Lima, Perú, 20 de noviembre).
- Conferencia Internacional sobre "Democracia y Derechos Humanos en África: el papel de las instituciones de Derechos Humanos", organizada por el Consejo Nacional para los Derechos Humanos de Egipto, en cooperación con la UNESCO y el *International Centre for Human Sciences in Byblos.* Comunicación del Defensor sobre "Democracia y Derechos Humanos en África" (El Cairo, Egipto, 3 y 4 de diciembre).

Visitas y actos oficiales

- Visitas de la Defensora del Pueblo de Córdoba (Argentina), Jessica Valentini, con objeto de intercambiar opiniones y experiencias en la actividad de la FIO (sede de la Institución, 17 de enero y 14 de febrero).
- Visita de despedida del Embajador de México, Gabriel Jiménez Remus (sede de la Institución, 7 de febrero).
- Asistencia a las reuniones sobre designación de Defensor del Pueblo de la República Dominicana (Santo Domingo, 18 de febrero).
- Imposición al Defensor del Pueblo por la Embajada del Reino de Marruecos en España de la condecoración de la Orden de Oficial del Wissam Al-Alaoui, otorgada por S.M. el Rey Mohammed VI, con motivo del séptimo aniversario de la Fiesta del Trono (Madrid, 15 de febrero).
- Reunión con el Embajador de Suecia en España, Anders Rönquist, y otros representantes diplomáticos de Finlandia, Dinamarca y Noruega (Residencia de la Embajada sueca en Madrid, 14 de marzo).

XII Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, celebrado en Perú. Enrique Múgica Herzog en un momento de la inauguración, junto a Beatriz Merino, Defensora del Pueblo de Perú.

Foto: FIO.

Imposición al Defensor del Pueblo por la Embajada de Marruecos en España de la condecoración de la Orden Oficial del Wissam Al-Alaoui, otorgada por S.M. el Rey Mohammed VI. Los condecorados posan junto al Embajador marroquí, Omar Azziman.

- Reuniones con la Defensora del Pueblo de la República de Slovenia, Zdenka Cebasek-Travnik. A la segunda reunión asistió también el Embajador de la República de Eslovenia en España (sede de la Institución, 20 y 23 de marzo).
- Reunión con representantes del Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro Juárez de Méjico, Luis Arturo Macías y Luis Arriaga Valenzuela, candidatura finalista del II Premio Rey de España de Derechos Humanos. Entrega del Diploma acreditativo del reconocimiento a sus méritos y su firme compromiso en la defensa y promoción de los Derechos Humanos (sede de la Institución, 12 de abril).
- Entrevista con el Vicepresidente del Gobierno de Guatemala, Eduardo Stein y con el Embajador de Guatemala en España, Roberto Gereda (sede de la Institución, 25 de abril).
- Visita de una Delegación del Buró Estatal de Cartas y Llamadas de la República Popular China, encabezada por su Vicepresidente, Xin Yibo, interesada en conocer el trabajo del Defensor del Pueblo e intercambiar opiniones y experiencias al respecto (sede de la Institución, 3 de mayo).
- Visita de intercambio de una Delegación oficial de Turquía, integrada por representantes y miembros de la Presidencia nacional y los Comités regionales de Derechos Humanos, encabezada por Ebubekir Eroglu y Hali Kocaoglu para conocer la Institución y sus métodos de trabajo, en relación con la promoción y protección de los Derechos Humanos (sede de la Institución, 8 y 9 de mayo).
- Visita de una misión brasileña encabezada por el Procurador-Geral de Justiça, del Ministerio Público do Estado de Bahía, Lidivaldo Realche Raimundo Britto, en el marco del proyecto "Capacitación y Educación en Derechos Humanos para profesionales de los sistemas de justicia, seguridad y docentes universitarios del Estado de Bahía". (Sede de la Institución, 10 de mayo).
- Reunión con Agni de Castro y Pablo Zapata de la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (sede de la Institución, 10 de mayo).
- Por invitación del *State Comptroller* y Ombudsman de Israel, Micha Lindenstrauss, el Defensor del Pueblo, acompañado de su Jefe de Gabinete, llevó a cabo una visita a Israel, comprendiendo diversas intervenciones, sesiones de trabajo y entrevistas con diferentes personalidades (Jerusalén, Israel, del 3 al 8 de junio).
- Visita de un grupo de magistrados iraquíes, que siguen un curso sobre Derechos Humanos, organizado por el Centro de Estudios Jurídicos y el Ministerio de Justicia (sede de la Institución, 14 de junio).
- Visita del Fiscal General del Estado de Ecuador, Javier Garaicoa Ortiz (sede de la Institución, 4 de julio).
- Reunión con representantes de UNICEF y una delegación de Mauritania relacionada con la infancia, con el objeto de conocer las instituciones españolas en su proyecto de reformar el Consejo Nacional de Infancia de Mauritania (sede de la Institución, 4 de septiembre).
- Visita de parlamentarios y altos funcionarios de los Parlamentos de los países que forman parte de la Comunidad Económica de los Estados de África del Oeste, dentro de los actos del Seminario Parlamento y Estado de Derecho, organizado por el Congreso de los Diputados, en colaboración con el consorcio Casa África (sede de la Institución, 21 de septiembre).
- Reunión informativa con el Embajador de Egipto, Yasser Morad Osman Hossny (sede de la Institución, 5 de octubre).
- Visita de cortesía del Embajador de Francia en España, Bruno Delaye, acompañado del Segundo Consejero de la Embajada, Matthieu Peyraud (sede de la Institución, 9 de octubre).

Enrique Múgica visitó Israel por invitación del Ombudsman israelí. De izda. a dcha. Manuel García Viso, Jefe del Gabinete del Defensor, Enrique Múgica, Defensor del Pueblo de España, Micha Lindenstrauss, Ombudsman y State Comptroller de Israel, Shlomo Gur, Director General, y Yehoshua Roth, Asesor de Relaciones Institucionales.

Cooperación

- Entrevista de la Adjunta Primera con el Director General de la Asociación para la prevención de delitos en Guatemala, Emilio Goubaud (sede de la Institución, 19 de febrero).
- Reunión del Adjunto Segundo con el Director General del Fondo Especial para Ombudsman e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en América Latina y el Caribe, Alejandro Carrillo (sede de la Institución, 12 de marzo).

- Visita de la Delegación Parlamentaria de la Comisión del Defensor del Pueblo de la República Dominicana, en viaje por España, para realizar diversos contactos organizados por el Defensor del Pueblo de España (Congreso, Defensor del Pueblo Andaluz, ...) (26-29 de marzo).
- Reunión de la Adjunta Primera con Kantuta Vallenas, representante de la Defensoría del Pueblo de Perú (sede de la Institución, 19 de abril).
- Visita del Defensor del Pueblo a Francia para el intercambio de experiencias y de estrechamiento de relaciones, a invitación del *Médiateur* de la República (París, Francia, 24-27 de abril).
- Visita de intercambio del Defensor del Pueblo a Marruecos, por invitación del titular de la Institución Diwan al Madhalim, para el establecimiento de relaciones de intercambio sectorial. Acuerdo general de colaboración y cooperación con aquel país, celebrándose entrevistas con algunas de las altas autoridades del Estado. Firma de Convenio (Casablanca y Rabat, Marruecos, 1-5 de mayo).
- Asistencia del Adjunto Segundo al traspaso de documentación del Fondo Europeo de ayuda a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México (Caracas, Venezuela, del 26 de agosto al 2 de septiembre).
- Asistencia de la Secretaria General al encuentro organizado por el Grupo Europeo de Derechos Humanos de Irlanda, *"Meeting of communications staff of national human rights institutions"* (Belfast, Irlanda, 2 al 4 de octubre).
- Reunión del Defensor del Pueblo con el Secretario Ejecutivo de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Méjico, Javier Moctezuma Barragán, en relación con la situación del Fondo Especial de Ayuda a las defensorías del Pueblo de Iberoamérica (sede de la Institución, 5 de octubre).
- Participación en la reunión organizada por el Comisario Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa (Estrasburgo, Francia, 6 y 7 de noviembre).
- Visita del *Médiateur* de la República de Benín, Albert Tevoedjre, acompañado de un alto funcionario del Gobierno beninés y de uno de sus asesores, para intercambiar experiencias y metodologías de trabajo en ambas Instituciones. Esta visita se enmarca dentro del proyecto de cooperación Internacional del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España (sede de la Institución, 12 de noviembre).
- Reunión del Adjunto Segundo con una representación del Observatorio Venezolano de la Violencia Escolar (sede de la Institución, 28 de noviembre).
- Reuniones bilaterales y conjuntas diversas, durante todo el año, con representantes de los países organizadores (España, Francia, Marruecos) para la preparación del I Encuentro Internacional de Ombudsman mediterráneos.

Cooperación Técnica, divulgacion y difusión

Este epígrafe recoge la actividad desplegada por la Institución con objetivos que abarcan desde la cooperación con organismos públicos, autoridades ncionales y extranjeras y organizaciones civiles, hasta los actos de divulgación y colaboración académica. El Defensor del Pueblo concede una gran importancia al trabajo de promoción y divulgación de los valores relacionados con los derechos fundamentales y las libertades públicas.

Visita a la Institución de la Defensora de la República de Eslovenia (centro) acompañada del Embajador de Eslovenia en España. Les recibieron Enrique Múgica, Defensor del Pueblo; Mª Luisa Cava de Llano, Adjunta Primera; y Mar España, Secretaria General.

El Defensor del Pueblo de España viajó a París para entrevistarse con el *Médiateur* francés.

Actividades de Cooperación

- Presentación en rueda de prensa con UNICEF, del estudio monográfico titulado "Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria" (sede de la Institución, 5 de febrero).
- Asistencia del Adjunto Segundo a la reunión con los responsables de FIIAPP para la presentación en España del proyecto de cooperación Eurosocial (Gijón, Asturias, 17 de abril).
- Visita de la Junta de Gobierno del Ilustre Colegio de Abogados de Córdoba para invitar formalmente al Defensor del Pueblo a pronunciar la lección inaugural del curso en la Escuela de Práctica Jurídica (sede de la Institución, 31 de mayo).

Presentación conjunta con UNICEF del informe monográfico sobre violencia escolar.

- Presentación del Portal FIO, a cargo de los responsables del Centro de Iniciativa de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá, en el marco del Programa Regional de Ayuda a las Defensoría del Pueblo en Iberoamérica (sede de la Institución, 21 de junio).
- Reunión del Adjunto Segundo con el Grupo de apoyo a los Derechos Humanos, la representación y participación política, en la Agencia Española de Cooperación Internacional con el fin de preparar el Programa Iberoamericano de Formación Técnica Especializada (Madrid,14 de octubre).
- Participación en la charla-coloquio organizada por la Asociación de Abogadas, Juristas y Magistradas (ATRIA) para intercambiar experiencias desde la perspectiva del Defensor del Pueblo con representantes de distintos ámbitos del Derecho (Madrid, 6 de noviembre).
- Reunión del Jurado que acuerda los premios a los escolares de enseñanza primaria y secundaria, que han participado en el concurso de dibujos Defensor del Pueblo 2007, para la promoción de los Derechos Humanos (sede de la Institución, 15 de noviembre).
- Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación del Informe "Sostenibilidad en España 2007", presidido por la Ministra de Medio Ambiente y el Rector de la Universidad de Alcalá (Madrid, 3 de diciembre).

Divulgación y difusión

- Clausura del I Congreso Internacional sobre Violencia Juvenil: responsabilidad individual y social, organizado por la Comunidad de Madrid, Agencia para la Reeducación y la Reinserción del Menor Infractor y el Instituto Madrileño de Administración Pública (Congreso de los Diputados, Madrid, 19 de enero).
- Aula sobre Derecho de Extranjería y Movimiento de Capitales, organizado por la Universidad de Baleares, Departamento de Derecho Público. Participación de la Adjunta Primera en la sesión sobre "El Defensor del Pueblo y la Inmigración" (Palma de Mallorca, 24 de enero).
- Visita de la Asociación Cultural Caminos del Arte, en Getafe (sede de la Institución, 25 de enero).
- Visita de funcionarios participantes en el V curso para Asesores Jurídicos Parlamentarios (sede de la Institución, 8 de febrero).
- Presentación por el Adjunto Segundo del informe sobre "Violencia escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria", en el Consejo Escolar del Estado (Madrid, 13 de febrero).
- Ciclo de Conferencias "Grupos Sociales Sensibles", dirigido por el Prof. Dr. Francisco Sanabria Martín. La Adjunta Primera impartió la conferencia "Colectivos Marginados" (Madrid, 20 de febrero).
- Intervención del Defensor del Pueblo con la conferencia "El Defensor del Pueblo y la transición a la democracia", organizado por la Cátedra UEM Memoria de la Transición, de la Universidad Europea de Madrid (Villaviciosa de Odón, 21 de febrero).
- Visita del centro de día Ciudad Pegaso de Madrid (sede de la Institución, 23 de febrero).
- II Jornadas Transpirenaicas de Fronteras Interiores organizadas por el Consell de l'Advocacia Catalana. Conferencia de la Adjunta Primera impartida sobre "Actuaciones de la Defensoría del Pueblo en la protección de los derechos fundamentales de los extranjeros. Análisis de los conceptos de orden público y seguridad interior en el recorte de los derechos fundamentales" (Lleida, 23 de febrero).
- Lección inaugural del Curso Académico 2007 de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León dictada por el Defensor del Pueblo, "El Defensor del Pueblo y los Derechos Fundamentales" (Universidad de León, 28 de febrero).
- VIII Jornadas de Protección Internacional de los Derechos Humanos 2007, organizadas por la Universidad Rey Juan Carlos. Conferencia de la Adjunta Primera sobre "El Defensor del Pueblo y la Inmigración" (Madrid, 6 de marzo).
- Conferencia del Adjunto Segundo en la Asociación de la Prensa sobre el informe del Defensor del Pueblo, "Violencia Escolar: el maltrato entre iguales en la Educación Secundaria Obligatoria" (Madrid, 6 de marzo).
- Visita de la Asociación Cultural Cibeles (sede de la Institución, 8 de marzo).
- Congreso sobre "Estado Español, libertad religiosa y principios éticos cívicos", organizado por el Colegio Universitario de Segovia. Participación del Defensor con la conferencia "La Constitución española y la libertad religiosa" (Segovia, 22 de marzo).
- Visita de alumnos del Instituto Fortuny a la Institución para darles a conocer los aspectos básicos de la Constitución española y de la figura e institución del Defensor del Pueblo (26 de marzo).
- Foro sobre "Reproducción Humana Asistida", organizado por el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. Palabras del Defensor en el acto de inauguración (Madrid, 28 de marzo).
- Organizada por el Consejo Escolar de la Comunidad de Extremadura, conferencia del Adjunto Segundo sobre violencia escolar (Fregenal de la Sierra, Badajoz, 12 de abril).

Enrique Múgica en la inauguración del Curso Académico de la Escuela de Administración Pública de Castilla y León

- Jornada Internacional de Defensorías, organizada por el Defensor del Paciente de la Comunidad de Madrid. Participación de la Secretaria General con la conferencia "El funcionamiento de la Administración sanitaria desde la perspectiva del Defensor del Pueblo" (Madrid, 18 de abril).
- VI Congreso Regional Calidad Asistencial, organizado por la Universidad de Murcia. Conferencia impartida por el Adjunto Segundo sobre "La calidad de los servicios de salud y la experiencia del Defensor del Pueblo" (Murcia, 26 de abril).
- Jornada sobre "Defensa e Impulso de los Derechos Ciudadanos en las Administraciones Públicas", organizada por la Xunta de Galicia. Conferencia de clausura de la Adjunta Primera (Santiago de Compostela, A Coruña, 27 de abril).
- Ciclo de conferencias "Conversaciones del Aquinas" organizado por el Colegio Mayor Santo Tomás de Aquino. Conferencia del Defensor sobre "Derechos Humanos y progreso social" (Ciudad Universitaria, Madrid, 9 de mayo).
- IV Jornadas sobre Búsqueda de Soluciones al Problema de los Accidentes de Tráfico, organizadas por el Grupo de Seguridad Vial y Accidentes de Tráfico del Instituto de Investigación en Ingeniería de Aragón de la Universidad de Zaragoza. Intervención de la Adjunta Primera en el coloquio "Instituciones ante los accidentes de tráfico" (Zaragoza, 16 de mayo).
- Conferencia impartida por el Adjunto Segundo en el Centro de Profesores de Albacete en el curso "La convivencia en positivo" (21 de mayo).
- Conferencia de la Secretaria General en la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil sobre la actividad policial valorada desde el Defensor del Pueblo (Madrid, 23 de mayo).
- Visita de alumnos norteamericanos que realizan un máster en la Universidad Antonio de Nebrija (sede de la Institución, 24 de mayo).
- Conferencia impartida por la Adjunta Primera en el acto institucional celebrado con motivo de la Fiesta colegial 2007 del Colegio de Abogados de Baleares (Palma de Mallorca, 1 de junio).
- Curso sobre control parlamentario de la actividad sanitaria, organizado por la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León. Conferencia sobre el Defensor del Pueblo dictada por el Adjunto Segundo (Valladolid, 7 de junio).
- Congreso de Convivencia Escolar y Prevención de Conflictos, organizado por la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León. Conferencia inaugural del Defensor: "Violencia escolar en España" (Centro Cultural Miguel Delibes, Valladolid, 12 de junio).
- Reunión con una Delegación de la Comisión de Peticiones del Bundestag alemán, para intercambiar impresiones sobre cuestiones de trabajo del Ombudsman y las Comisiones de Peticiones (sede de la Institución, 27 de junio).
- VIII Máster en Derecho Privado del Colegio de Abogados de Madrid. La conferencia del Defensor versó sobre "Libertades individuales y seguridad colectiva" (Madrid, 29 de junio).
- Conferencia impartida por el Adjunto Segundo en la Embajada de Suecia en España sobre la discriminación por motivos de orientación sexual (Madrid, 29 de junio).
- VIII Edición de los Cursos de Verano de la Universidad Rey Juan Carlos. Intervención del Defensor en el Curso "La refundación de España (1975-1978)", con la conferencia "El proceso legislativo de consolidación de la democracia" (Cuartel de Pavía, Aranjuez, Madrid, 11 de julio).
- Seminario sobre "La participación política local de los extranjeros", organizado por el Instituto de Derecho Público y la Fundación Carles Pi i Sunyer. Intervención de la Adjunta Primera (Barcelona, 19-20 de julio).
- Curso de Verano de la Universidad de Málaga 2007 "Defensores y derechos de la ciudadanía. Una perspectiva jurídica y social", organizado por la Fundación General de la Universidad de Málaga. Intervención de la Adjunta Primera con la conferencia "Presente y futuro del Defensor del Pueblo" (Vélez-Málaga, 23 de julio).
- Seminario sobre campos electromagnéticos organizado por el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, dentro de los Cursos de Verano de la Universidad

Enrique Múgica en la inauguración del Monumento a las Víctimas del Holocausto.

Foto cedida por Ayuntamiento de Madrid.

Complutense de Madrid. El Adjunto Segundo dictó la conferencia titulada "La opinión del Defensor del Pueblo" (San Lorenzo de El Escorial, 25 de julio).

- Conferencia sobre "El Defensor del Pueblo" impartida por la Adjunta Primera en el Ayuntamiento de Es Mercadal, Menorca (7 de agosto).
- Lección Magistral del Defensor en el Acto Solemne de Apertura del XI Congreso Nacional de Psiquiatría: "La actualidad de la violencia social en España" (Palacio de Fonseca, Santiago de Compostela, 25 de septiembre).
- IX Congreso de la Abogacía Española. Participación de la Adjunta Primera en el portal "El menor: derechos y deberes" (Zaragoza, 27 de septiembre).
- Forum Empresarial de la Ciudad de Valencia. Conferencia del Defensor del Pueblo: "Algunas consideraciones sobre los efectos de la inmigración en España" (Hotel Meliá, Valencia, 1 de octubre).
- Conferencia de apertura del IV Máster sobre Protección de los Derechos Humanos a cargo del Defensor del Pueblo "Las instituciones nacionales de protección de los derechos humanos: El Defensor del Pueblo" (Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, 10 de octubre).
- VII Simposium de la Asociación de Logopedas de España y I Congreso del Colegio Profesional de Logopedas de Castilla-La Mancha. Asistencia del Adjunto Segundo a la clausura (Toledo, 14 de octubre).
- Jornadas Confederales "Igualdad de oportunidades en el ámbito laboral", organizadas por la Comisión Ejecutiva Confederal de UGT. Participación de la Adjunta Primera con la conferencia "La discriminación laboral desde el punto de vista del Defensor del Pueblo" (Santander, 16 de octubre).
- Intervención del Defensor en el acto de presentación del libro colectivo "Españoles ante el Registro", editado por el Colegio de Registradores de la propiedad y mercantiles de España (Salón de actos de los Registros de la Propiedad, Madrid, 17 de octubre).
- Jornada sobre adopción, seguridad jurídica e interés superior del menor, organizada por el Congreso de los Diputados y la Fundación Aequitas. Intervención de la Adjunta Primera: "Protección de los menores y adopción internacional" (Congreso de los Diputados, 22 de octubre).
- Celebración del "Homenaje al docente" organizado por el Sindicato Independiente ANPE. Lección Magistral pronunciada por el Defensor del Pueblo: "El Derecho a la educación en España" (Centro Cultural de la Diputación de Ourense, 27 de octubre).
- Curso "España: De la Transición a la consolidación de la democracia (1975-2000)", organizado por la Universidad Autónoma de Madrid, Fundación Largo Caballero y Escuela Julián Besteiro. Participación del Defensor en la Mesa Redonda "Política y Partidos Políticos" (Facultad de Filosofía y Letras de la UAM, Cantoblanco, 30 de noviembre).
- III Curso sobre Desarrollo y Estructuras a Subinspectores de Hacienda, organizado por el Instituto Nacional de Administración Pública. Conferencia impartida por el Adjunto Segundo con el tema "Control interno y externo de la Administración Pública" (Madrid, 10 de diciembre).
- Encuentro "Las Defensorías del Pueblo: Realidades y Retos", organizado por la Síndica de Greuges (e.f.) de la Comunidad Valenciana y la Universidad de Alicante. Participación de la Adjunta Primera con la conferencia "Derechos Humanos e Instituciones Penitenciarias" (Alicante, 11 de diciembre).
- XVII Curso de Ascenso a Comisario. Conferencia de la Secretaria General "La actividad policial valorada desde el Defensor del Pueblo" (Carabanchel, Madrid, 11 de diciembre).
- IX Edición del Máster de Acción Política sobre la materia "Poder Judicial", organizado por el Colegio de Abogados de Madrid (Madrid, 12 de diciembre).

Visitas, homenajes y actos oficiales

- Asistencia del Defensor, la Adjunta Primera y el Jefe de Gabinete del Defensor al acto de toma de posesión del Delegado del Gobierno de la Generalidad de

El Defensor del Pueblo recibe el Premio Gumersindo Azcárate de los Registradores de la Propiedad de Madrid. En la imagen, con Esperanza Aguirre en el Casino de Madrid. Foto: Colegio de Registradores de Madrid.

Cataluña, Raimón Martínez Fraile (Centro Cultural Blanquerna, Madrid, 10 de enero).

- Asistencia del Defensor del Pueblo a distintos actos organizados con motivo del Día Oficial de la Memoria del Holocausto y la prevención de los Crímenes contra la Humanidad. Organizados por los Ministros de Asuntos Exteriores y de Cooperación, de Justicia y de Educación y Ciencia (Universidad Complutense de Madrid, 25 de enero), Congreso de los Diputados (26 de enero) y Organizaciones Judías de Madrid (5 de febrero).
- Asistencia de la Adjunta primera a la inauguración del Hospital de Formentera (Illes Balears, 12 de febrero).
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la toma de posesión del Ministro de Justicia, Mariano Fernández Bermejo (Palacio de Parcent, Madrid, 13 de febrero).
- Clausura por el Defensor del Pueblo del Acto de entrega del X Premio de Estudios Jurídicos Universitarios, organizado por la Fundación Profesor Manuel Broseta (Colegio de Abogados de Valencia, 2 de marzo).
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto de inauguración del monumento en conmemoración de las víctimas del atentado terrorista del 11 de marzo de 2004 (Estación de Atocha, Madrid, 11 de marzo).
- Reunión de la Adjunta Primera con Leopoldo Torres, Miembro del Subcomité Internacional para la Prevención de la Tortura, en relación con el Protocolo Facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura (sede de la Institución, 6 de marzo).
- Reunión de la Adjunta Primera con Pedro Antonio Ríos, del Gabinete del Ministro del Interior, en relación con el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura (sede de la Institución, 7 de marzo).
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la Reunión del Jurado III Edición del Premio ABC Universitario, ABC Solidario 2007, convocado por el diario ABC, con la colaboración de Telefónica y el Grupo Santander (Madrid, 21 de marzo).
- Asistencia del Defensor del Pueblo, en calidad de miembro del Jurado, a la entrega del IV Premio Solidaridad de Telemadrid concedido al Hermano Franciscano de la Cruz Blanca, Isidoro Macías Martín, conocido como "Padre Patera" (Casa Familiar de San Francisco de Asís, Madrid, 23 de marzo).
- Ceremonia de entrega, presidida por Sus Majestades los Reyes, del II Premio Rey de España de Derechos Humanos, concedido a la Fundación Myrna Mack, de Guatemala. Helen Mack, Presidenta de la Fundación, recibió el premio en reconocimiento a su lucha por la defensa de los Derechos Humanos y por su ardua labor para lograr el esclarecimiento de la ejecución extrajudicial de su hermana Myrna Mack. Las candidaturas finalistas fueron la Liga de Mujeres Desplazadas de Cartagena de Indias, Colombia, y el Centro de Derechos Humanos Miguel Agustín Pro Juárez de México (Paraninfo del Antiguo Colegio de San Ildefonso de la Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares, Madrid, 11 de abril).
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la inauguración del Monumento a las Víctimas del Holocausto, organizado por el Ayuntamiento de Madrid y la Comunidad Judía de Madrid (Parque Juan Carlos I de Madrid, 15 de abril).
- Entrega a Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo, del Primer Premio "Gumersindo de Azcárate de los Registradores de la Comunidad de Madrid", en reconocimiento de su trayectoria política desarrollada en el ámbito del Derecho (Casino de Madrid, 16 de abril).
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la ceremonia de entrega del Premio "Nueva Economía Fórum 2007" a la Cohesión Social y el Desarrollo Económico, otorgado a la Comisión Europea, en la persona de su Presidente, José Manuel Durao Barroso (Teatro de la Zarzuela, Madrid, 19 de abril).
- Inauguración por el Defensor del Pueblo del nuevo edificio de la Casa Consistorial (Campo de Criptana, 21 de abril).
- Asistencia del Adjunto Segundo a la entrega de los premios CERMI y de la Obra Social Caja Madrid (Casa Encendida, Madrid, 9 de mayo).
- Asistencia de la Adjunta Primera a la inauguración de la nueva sede de la Secretaría General Iberoamericana. (Madrid, 23 de mayo).
- Reunión de la Adjunta Primera con el Magistrado del Tribunal Supremo, Jefe de la Sala Primera de lo Civil, Jaime Maldonado (sede de la Institución, 11 de junio).
- Acto de entrega del cuarto Premio Periodístico de Seguridad Vial de Línea Directa. El Defensor del Pueblo hace entrega del Premio en la categoría de televisión (Palacete de los Duques de Pastrana, Madrid, 12 de junio).
- Celebración, con motivo del XXV aniversario de la Institución del Defensor del Pueblo, del Seminario Internacional "El papel de la Institución del Defensor del Pueblo como garante del libre ejercicio de los Derechos Humanos y libertades de los ciudadanos en la consolidación del sistema democrático". Inaugurado por el Presidente del Senado. Sesión solemne presidida por SAR el Príncipe de Asturias (Palacio del Senado, 22 de junio).
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto de entrega del XX Premio Juan Lladó, organizado por la Fundación José Ortega y Gasset y el Instituto de Empresa (Madrid, 9 de julio).

- Entrega al Defensor del Pueblo de la Medalla de la Hermandad de Jubilados de Comercio, Economía y Hacienda, con motivo de la conmemoración del XXV Aniversario de la misma (sede de la Institución, 12 de julio).
- Visita de responsables del Centro de Estudio Adams, para hacer entrega al Defensor del Pueblo de una placa conmemorativa del 50 Aniversario de su Fundación (sede de la Institución, 17 de julio).
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la solemne apertura del Año Judicial (Tribunal Supremo, Madrid, 17 de septiembre).
- Asistencia del Defensor del Pueblo al Acto Solemne de Homenaje a la Bandera Nacional y al Desfile Militar con ocasión del Día de la Fiesta Nacional de España (Plaza de Colón, Madrid, 12 de octubre).
- Asistencia a los Actos del 75 Aniversario del Ilustre Colegio de Abogados de Melilla. Concesión de la Medalla de Oro del Colegio a Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo (Hospital del Rey, Melilla, 19 de octubre).
- Concesión al Defensor del Pueblo por la Asociación Española de Palabra Culta y Buenas Costumbres del Premio al "Comportamiento Humano". A la ceremonia, celebrada en el Hotel Palace de Madrid el 20 de octubre, asistió la Secretaria General. Posteriormente, el Premio fue entregado por la Asociación al Defensor del Pueblo en la sede de la Institución el 25 de octubre.
- VII Edición de los Encuentros de Otoño y IV entrega de los premios "Hojas de Otoño". Distinción creada por la Junta de Castilla-La Mancha, la Diputación y el Ayuntamiento de Guadalajara y la Universidad de Alcalá. El Defensor hizo entrega de la "Hoja de Otoño" al Defensor del Pueblo de Argentina, Eduardo René Mondino (Teatro de Buero Vallejo de Guadalajara, 6 de noviembre).
- Acto de entrega del XIII Premio Pelayo "para Juristas de Reconocido Prestigio", organizado por Pelayo Mutua de Seguros (Casino de Madrid, 15 de noviembre).
- Asistencia del Adjunto Segundo al acto de imposición de la medalla de la Universidad de Alcalá a la Presidenta de la República de Filipinas (Alcalá de Henares, Madrid, 4 de diciembre).
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la recepción ofrecida por el Congreso de los Diputados con motivo del Día de la Constitución (Palacio del Congreso de los Diputados, 6 de diciembre).
- VI Lectura de la Declaración de Derechos Humanos y entrega de los Premios Defensor del Pueblo 2007. Organizada por la ONG "Globalización de Derechos Humanos". Entrega por la Vicepresidenta Primera del Congreso de los Diputados, por el Defensor del Pueblo y por el Presidente de la Fundación de Derechos Humanos de los premios a los alumnos y centros ganadores (Congreso de los Diputados, 10 de diciembre).
- Presentación del Libro conmemorativo del XXV Aniversario de la Institución del Defensor del Pueblo (sede de la Institución, 12 de diciembre).
- Ceremonia de la sesión pública y solemne de Juramento o Promesa de nuevos letrados y entrega de diplomas del Colegio de Abogados de Lucena. El Defensor del Pueblo actuó como Padrino de Honor. Dictó la conferencia "Sobre la Justicia como valor fundamental". (Salón de Plenos del Ayuntamiento de Lucena, Córdoba, 15 de diciembre).

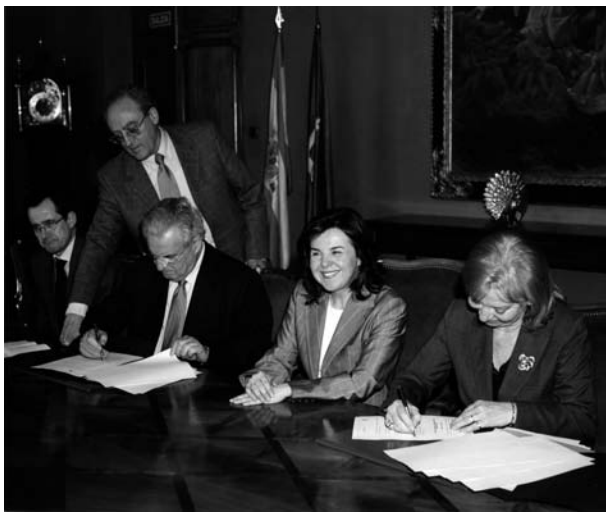
Enrique Múgica con el Ararteko Íñigo Lamarca, en los cursos de verano de la Universidad Complutense de Madrid, en El Escorial. La Institución organizó el curso "A propósito de la violencia en la escuela"

Cursos propios

- Cursos de Verano de la Universidad Complutense de Madrid. El Defensor del Pueblo dirigió, organizó y patrocinó el curso "A propósito de la violencia en la escuela". Estructurado en cuatro mesas redondas y ocho ponencias, fue inaugurado por el Defensor del Pueblo y por el Subsecretario del Ministerio de Educación y Ciencia y contó con la intervención de personal de la Institución y de expertos en materias de educación e infancia, portavoces de grupos parlamentarios, jueces de menores y asociaciones de padres (Edificio Infantes, El Escorial, 25-29 de junio).

Convenios y acuerdos

- Convenio de colaboración entre la Universidad Complutense de Madrid y el Defensor del Pueblo de España para la elaboración de un trabajo sobre los primeros 25 años de actividad del Defensor del Pueblo. Firmado en la sede de la Institución el 18 de enero.
- Convenio de cooperación entre el Defensor del Pueblo y el Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Convenio para el desarrollo de un Programa de Cooperación Educativa entre el Defensor del Pueblo de España y la Fundación ESADE. Firmado en Madrid el 12 de febrero.
- Convenio de cooperación y colaboración entre el Defensor del Pueblo de España y la Defensora del Pueblo Riojano. Firmado en el Parlamento de La Rioja el 23 de febrero.
- Convenio de cooperación y coordinación entre el Defensor del Pueblo de España y la Procuradora General del Principado de Asturias. Firmado en la sede de la Junta General del Principado de Asturias el 27 de febrero.



Firma del Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo de España y la Procuradora General del Principado de Asturias. Les acompaña la Presidenta de la Junta General del Principado.

Firma del Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo de España y la Universidad Complutense de Madrid, para realizar un trabajo sobre los primeros 25 años de actividad de la Institución.

- Convenio de cooperación interbibliotecaria entre el Defensor del Pueblo de España y el Justicia de Aragón. Firmado en la sede de la Institución el 2 de marzo.
- Convenio de cooperación y coordinación entre el Defensor del Pueblo de España y el Instituto Complutense de Estudios Internacionales, de la Universidad Complutense de Madrid. Firmado en Madrid el 20 de marzo.
- Convenio de cooperación y colaboración entre el Defensor del Pueblo de España y la Institución Diwan Al Madhalim de Marruecos. Firmado en Rabat el 2 de mayo.
- Convenio marco de colaboración entre el Ministerio de Administraciones Públicas y el Defensor del Pueblo de España. Firmado en Madrid el 6 de junio.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo de España y la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid para la organización del Curso "A propósito de la violencia en la escuela". Firmado en Madrid el 7 de junio.
- Convenio de cooperación y coordinación entre la Universidad de Alcalá y el Defensor del Pueblo de España para la formación de profesionales en el ámbito de las unidades de Información. Firmado en Madrid, el 30 de junio.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo de España y Canal de Historia para la realización de un documental de carácter audiovisual sobre la Institución, dentro del marco de conmemoración de su vigésimo quinto aniversario. Firmado en Madrid el 30 de julio.
- Acuerdo de cooperación entre la representante autorizada de Oly Majlis (Ombudsman) de la República de Uzbekistán y el Defensor del Pueblo de España. Firmado en el Palacio del Senado, el 11 de octubre de 2007.