

EL DEFENSOR DEL PUEBLO



RESUMEN DEL INFORME A LAS
CORTES GENERALES **AÑO 2008**

Coordinación: Gabinete de Prensa
Realización: Cyan, Proyectos y Producciones Editoriales, S.A.
Depósito Legal:
Defensor del Pueblo
Fortuny, 22. 28010 Madrid
www.defensordelpueblo.es

Sumario

El Defensor del Pueblo inició el año pasado 23.899 expedientes de queja, el 37,56% más
Página 5

ESTADÍSTICAS

En 2008, el número de ciudadanos que presentaron queja ante el Defensor del Pueblo creció en más de 50.000 personas
Página 14

Estado de tramitación de las quejas al concluir 2008
Página 24

7.842 quejas colectivas
Página 30

253 quejas de oficio
Página 33

Admitidas 58 recomendaciones y 74 sugerencias
Página 37

125 recomendaciones, 190 sugerencias
Página 39

Sugerencias admitidas
Página 41

Recordatorio de deberes legales
Página 44

Recursos de Inconstitucionalidad
Página 55

Administraciones que han incumplido o se han retrasado notoriamente en responder a los requerimientos del Defensor del Pueblo
Página 57

Quejas que no han tenido contestación en 2007, tras el tercer requerimiento
Página 57

Balance de Gestión
Página 62

SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Justicia

Varias propuestas del Defensor del Pueblo para mejorar el funcionamiento de la Justicia en un año especialmente complicado para esta Administración
Página 66

Prisiones

La población penitenciaria dobló en 2008 el porcentaje de incremento de 2007, alcanzando los 73.589 internos
Página 71

Ciudadanía y Seguridad Pública

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: tolerancia cero a los malos tratos
Página 74

Inmigración y Extranjería

Es necesario priorizar la protección de las víctimas de trata de personas sobre las medidas de represión de la entrada irregular de extranjeros
Página 79

Administración Educativa

El Defensor del Pueblo reclama medios para que se haga plenamente efectivo el derecho fundamental a la educación y se mejore la política de becas y ayudas de estudio
Página 86

Sanidad

La burocratización de la atención primaria y las nuevas formas de gestión de centros y servicios, motivos de queja destacados
Página 90

Asuntos Sociales

Continúa la investigación de oficio sobre la aplicación de la Ley de Dependencia, que también plantea numerosas quejas individuales
Página 93

Impuestos y Tributos

Investigación de oficio por los errores en los borradores del IRPF
Página 98

Actividad Económica

La eliminación de la tarifa nocturna, y la concesión del cheque bebé siguen generando numerosas actuaciones

Página 100

Medio Ambiente

La descoordinación entre administraciones y el excesivo formalismo en la prevención y rectificación de impactos, principales deficiencias halladas en materia ambiental

Página 103

Urbanismo y Vivienda

El Defensor del Pueblo cree prioritario que la ciudadanía recupere la confianza en la gestión urbanística

Página 108

Funcionarios Públicos

Continúa abierta la investigación de oficio sobre violencia hacia los profesionales sanitarios ante el Ministerio de Sanidad y Consumo y diversas comunidades autónomas

Página 111

Relaciones Institucionales

Página 115

El Defensor del Pueblo inició el año pasado 23.899 expedientes de queja, el 37,56% más que en 2007

2008 registró una cifra elevada de quejas colectivas en materia de hacienda y gestión tributaria y de quejas individuales relacionadas con las telecomunicaciones. Asimismo, un gran número de funcionarios y empleados públicos acudieron a la Institución para defender cuestiones que afectan a su estatus y condiciones de trabajo. Del total de quejas recibidas, el Defensor del Pueblo admitió a trámite el 53,38% y se formularon 432 resoluciones.

Destaca en los datos de actividad del año 2008 el incremento en los valores totales correspondientes al número de ciudadanos que han acudido al Defensor del Pueblo y al número de expedientes de queja, tanto de tipo individual como colectivo. De esta forma, el año pasado se iniciaron 23.899 expedientes, incluidas en esta cifra las actuaciones de investigación impulsadas de oficio por el Defensor del Pueblo. Este número supone un incremento respecto al del año 2007, aunque algo inferior al registrado en 2006. El número de actuaciones de oficio fue muy similar al de 2007, habiéndose iniciado sólo nueve menos que en 2008, lo que refleja un constante interés de la Institución por potenciar, con los recursos y el tiempo disponibles, una posición proactiva ante los desajustes y presuntas disfunciones de las que se llega a tener conocimiento, más allá de la atención permanente a las numerosas peticiones y quejas formuladas por los ciudadanos.

La inmensa mayoría de las quejas procedieron del territorio nacional, destacando en número las remitidas desde la Comunidad de Madrid, seguidas por las procedentes de las Comunidades valenciana y andaluza. Remitidas desde el extranjero sólo han llegado las correspondientes a un 1,5 por ciento del total de quejas ciudadanas. Respecto a la vía de remisión de las quejas, la inmensa mayoría sigue llegando directamente al Defensor del Pueblo y sólo algo más del 9 por ciento se ha recibido indirectamente gracias a la colaboración de los comisionados parlamentarios autonómicos y de algunas entidades administrativas.

En cuanto a la clasificación de esas quejas según el sector de actividad administrativa afectado, destaca en el año 2008 la elevada cifra de quejas colectivas en materia de hacienda y gestión tributaria. Asimismo, es reseñable también el número de quejas individuales referidas a las telecomunicaciones, así como la constante recepción de quejas presentadas por funcionarios y empleados públicos sobre cuestiones que afectan a su estatus y condiciones de trabajo.

Estado de tramitación

En 2008 se admitió a trámite ante la Administración pública concernida el 53,38 por ciento de las quejas



El Presidente del Congreso, José Bono, conversa con el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, y sus Adjuntos, M^a Luisa Cava de Llano y Manuel Aguilar, el día de la entrega del Informe Anual en el Congreso. Foto Povedano.

totales presentadas. Por su parte, los expedientes de queja individual que se pudieron concluir antes de finalizar el año natural, alcanzan los 2.446, lo que supone algo más del 42 por ciento del total de expedientes admitidos a trámite. En este año, ese porcentaje es menor por lo que se refiere a las quejas colectivas cuya tramitación, por sus propias características, arroja siempre valores estadísticos muy dispares. De otro lado, de las 253 actuaciones de oficio iniciadas en 2008, al final del año se pudo haber concluido un 42,7 por ciento del total.

En el capítulo de datos estadísticos se da cuenta, además, del número de expedientes de queja recibidos en años anteriores cuya tramitación ha continuado durante 2008, un total de 7.697. Este dato ofrece una visión más amplia y acaso más exacta de la actividad desplegada por la Institución durante el año natural, pues no son pocos los expedientes que, por diversas circunstancias, frecuentemente por los retrasos en la obtención de los informes solicitados a la Administración, necesitan de un período largo de tiempo antes de poder considerar satisfechas las necesidades de averiguación y poder formular la resolución apropiada de conclusión institucional.

Eficacia de la supervisión

En el ejercicio 2008 se formularon un total de 125 recomendaciones, 190 sugerencias, 113 recordatorios de deberes legales y 4 advertencias, lo que suma en conjunto 432 resoluciones. Además, para el Informe correspondiente al 2008 se ha optado por incluir información acerca de las resoluciones emitidas en los dos años anteriores, es decir, sobre su estado de aceptación o rechazo a lo largo del tiempo, lo que puede expresar más nítidamente la eficacia de estas resoluciones institucionales y la mejor respuesta ofrecida por las administraciones, aun en los supuestos de retraso. De este modo, es posible apreciar cómo de las 99 recomendaciones formuladas en el año 2006, más del 81 por ciento habían sido aceptadas al finalizar el año 2008; y de las 156 recomendaciones del 2007, 117, es decir, el 75 por ciento, ya han sido aceptadas.

Administración de Justicia

Aunque las muchas dificultades de la Administración de justicia vienen planteándose de manera crónica prácticamente desde los inicios de la actividad del Defensor del Pueblo, como se encuentra reflejado en todos los informes anuales de la Institución, puede decirse que en el año 2008 los problemas han adquirido una destacada notoriedad, en buena parte a raíz de la huelga de funcionarios de los órganos judiciales en determinadas comunidades autónomas. Después de los paros laborales producidos en la Comunidad de Madrid se planteó una huelga en aquellas comunidades en las que aún no se ha producido la correspondiente transferencia de competencias (Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia, La Rioja, Illes Balears y Asturias, además de las Ciudades de Ceuta y Melilla). Las consecuencias de estos paros tuvieron fiel reflejo en las quejas de los ciudadanos, durante los mismos y sobre todo con posterioridad, al agravarse los perjuicios y retrasos ocasionados a miles de expedientes en tramitación o pendientes de ser instruidos.

En la jurisdicción penal la situación puede considerarse más complicada, a consecuencia de diversos factores, pero también por los efectos de una mayor litigiosidad y de determinadas reformas legales, por ejemplo, la nueva tipificación de conductas en los delitos contra la seguridad vial. Los medios de comunicación, frecuentemente, y en ocasiones con un celo excesivo, vienen haciéndose eco de las consecuencias muy negativas, a veces trágicas, que se desprenden de la incapacidad de algunos órganos judiciales para asumir en condiciones adecuadas la carga de trabajo que se les presenta. Como es sabido, y esta Institución ha tenido la necesidad de manifestar desde hace varios años, la reforma y modernización de la organización administrativa de la Justicia es una tarea de los poderes públicos que no admite más retrasos, puesto que la eficacia del conjunto

del ordenamiento constitucional y, por tanto, la vigencia de los derechos y libertades fundamentales, depende en gran parte de que los jueces y tribunales puedan desarrollar su trabajo bajo unas condiciones aceptables, si no óptimas.

Al hilo de lo anterior cabe destacar el inicio de dos investigaciones de oficio. La primera de ellas tiene por objetivo reunir información de los responsables de la organización judicial, en el ámbito estatal, sobre la situación general de pendencia en los juzgados penales y de ejecutorias. La segunda, se centra en conocer las posibles disfunciones en el sistema judicial de protección a las víctimas de agresiones por parte de sus parejas o ex parejas. En ambos casos, se ha solicitado la colaboración del Consejo General del Poder Judicial, y del Ministerio de Justicia, además, en el primer supuesto.

Como se ha dicho, es en el orden jurisdiccional penal, por la propia naturaleza de los bienes jurídicos que protege, donde el funcionamiento anormal de los órganos judiciales puede resultar más dañino. Estos son algunos de los aspectos cuya solución, a juicio del Defensor del Pueblo, merecen una atención prioritaria: exceso de carga de trabajo, falta de medios materiales, escasez de personal, excesiva movilidad de la plantilla de funcionarios, deficiente formación y experiencia profesional del personal interino, falta de instrumentos informáticos adecuados a las particularidades del proceso penal y, de manera destacada, la imposibilidad de interconexión de las bases de datos judiciales y la inexistencia de una herramienta informática que conecte asimismo las bases de datos de la fiscalía y los juzgados, para intercambiar información imprescindible sobre los hechos y las personas incurso en los procedimientos de instrucción o ejecución. Las cuestiones referidas a las condiciones de trabajo del personal al servicio de la Administración de Justicia son objeto de tratamiento específico en el apartado correspondiente del informe, fruto de las muchas quejas individuales y colectivas presentadas en el año 2008 y anteriores.

Administración Penitenciaria

Viene siendo habitual iniciar la referencia a este apartado del informe citando los últimos datos disponibles sobre el volumen de la población penitenciaria. El incremento, en términos porcentuales, ha sido en 2008, respecto al año anterior, uno de los más altos registrados en los últimos tiempos, alcanzando el 9,67 por ciento, correspondiente a las 73.589 personas internas en centros penitenciarios. Por otro lado, continuando con el programa periódico de visitas a los centros penitenciarios, durante el año 2008 se visitaron los de Jaén, Cuenca, Segovia, Palma de Mallorca, Eivissa, Granada, Ocaña I, Ocaña II, Lanzarote, Las Palmas, Estremera y Puerto III.

Uno de los elementos que sigue preocupando es el número de fallecimientos de internos en prisión,

también en progresión creciente, especialmente cuando su causa viene atribuida a suicidios. En varias investigaciones el Defensor del Pueblo ha debido poner de manifiesto la necesidad de mejorar la atención psicosocial que puede prestarse desde la Administración penitenciaria para prever y con ello evitar estas muertes. Dos probables razones que pueden explicar el incremento año tras año de la tasa de suicidios en prisión son la masificación de las cárceles, que implica un endurecimiento de las condiciones de vida, y el insuficiente seguimiento prestado por la Administración a las situaciones de riesgo en la que se encontraban, en buena parte, los fallecidos. Se sigue una actuación ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias a la que se formularon observaciones y consideraciones para su traslado a los servicios de inspección penitenciaria.

Entre los aspectos positivos valorados en el Informe de 2008, se encuentra el proceso de consolidación de los “módulos de respeto”, en los que se encuentran ya integrados, a finales de ese año, 5.705 internos, en 64 módulos de 28 centros penitenciarios. Las visitas realizadas por la Institución permiten confirmar la evolución positiva de estas experiencias de convivencia en los centros.

Merece también ser destacada la investigación iniciada en 2008 para actualizar la información disponible sobre el número de personas internas en centros penitenciarios afectadas por algún tipo de discapacidad. Al margen de aspectos generales, como la elaboración de un censo minucioso con el número y distribución geográfica de estos internos o la eliminación de las barreras arquitectónicas en los establecimientos, en la que ya se perciben ciertos progresos, interesa especialmente que se concluya el proceso para la emisión de los correspondientes certificados de discapacidad a todos los afectados.

Otro aspecto habitual de investigación es la calidad de los servicios médicos ofrecidos en los centros, sobre el que se ha formulado una recomendación para que cuando se produzca alguna anomalía con resultados graves la supervisión de lo acontecido corra a cargo de personal ajeno al centro en cuestión.

Ciudadanía y Seguridad Pública

De las quejas relacionadas con la seguridad ciudadana, las referidas a las denuncias por supuestas actuaciones indebidas de los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad destacan por su especial gravedad cualitativa. El primer aspecto que merece reseñarse es la satisfactoria respuesta, en términos generales, que habitualmente ofrecen los responsables de los distintos cuerpos ante estas denuncias y la sistemática reacción del Ministerio Fiscal para la comprobación de los indicios disponibles en cada caso. A esto hay que añadir, no obstante, que se siguen apreciando actitudes de resistencia en determinadas instancias administrativas que impiden



De izquierda a derecha, el Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo, Manuel Aguilar; el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog; el Presidente del Congreso, José Bono; la Adjunta Primera, M^a Luisa Cava de Llano; y la Secretaria General, Mar España.
Foto: Povedano.

toda la transparencia necesaria para ayudar eficazmente a dilucidar el más mínimo rastro de conducta inadecuada por parte de los agentes policiales. Es necesario hacer especial hincapié en la evolución que viene apreciándose en los últimos años en esta materia, que refleja una creciente incidencia de las situaciones de abuso o malos tratos atribuidos a agentes de las policías locales, como queda bien patente en la relación de estos hechos en el apartado correspondiente del informe.

En estrecha vinculación con lo anterior, hay que señalar la preocupación que produce la acumulación de denuncias por los excesos en la actuación de los vigilantes privados de seguridad. En particular, el informe da cuenta de los expedientes de queja seguidos para conocer detalles sobre el control de la actuación de los vigilantes en el metro de Madrid, que ha sido objeto de algunas denuncias corroboradas por imágenes hechas públicas por diversos medios.

Los problemas con los servicios de documentación del Estado, que ya fueron tratados extensamente en el informe anterior, han continuado en cierta manera durante 2008, si bien la Administración ha mejorado el sistema de cita previa paliando en parte los retrasos y las disfunciones habidas anteriormente. A este respecto, se ha recomendado la reducción del coste de la llamada telefónica para la solicitud de cita previa.

En materia de tráfico y seguridad vial, destaca una recomendación para mejorar los medios de notificación a los ciudadanos de los trámites en los procedimientos sancionadores. La práctica generalizada de acudir a la notificación edictal mediante la publicación en los diarios oficiales, cuando no es posible la inicial notificación domiciliaria, debiera ir acompañada de otras medidas de publicidad que el desarrollo tecnológico permite actualmente, como es la publicación en la propia página web de la Dirección General de Tráfico. Esto haría más efectivo el régimen de garantías de los ciudadanos permitiendo debidamente la audiencia y defensa



El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, saluda al Presidente del Senado, Javier Rojo, el pasado 25 de mayo, fecha de entrega del Informe Anual a las Cortes. Foto Povedano.

en el procedimiento. Esta medida podría ya recogerse en el borrador legislativo de modificación de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, al parecer en tramitación.

También resulta interesante destacar las actuaciones seguidas para que el Consejo Superior de Tráfico y Seguridad de la Circulación Vial adopte más medidas de prevención efectivas para evitar formas de publicidad de los vehículos de motor contrarias a los principios de protección de la salud pública y evitación de accidentes en este sector.

Inmigración y Extranjería

Muchas de las actuaciones llevadas a cabo en 2008 en materia de inmigración han puesto de manifiesto la creciente necesidad de moderar el enfoque económico y laboral, ya consolidado en el tratamiento de los asuntos conexos a la misma, en beneficio de una concepción amplia de los aspectos familiares y sociales vinculados y en la primacía de una perspectiva global de derechos humanos. Algunos de los problemas habituales tratados en las quejas revelan cierta confusión en el contenido de algunas decisiones administrativas que tardan en adaptar determinados aspectos de la normativa comunitaria, por ejemplo, en relación con los derechos de los familiares de ciudadanos comunitarios. Así se ha seguido detectando en algunas decisiones de prohibición de entrada en territorio nacional, incluso de progenitores de niños españoles, o en la tramitación de visados y autorizaciones de regreso.

En relación con la situación en las Islas Canarias, en 2008 se visitaron de nuevo las instalaciones dedicadas a la primera asistencia y detención de extranjeros llegados irregularmente por mar desde el continente africano. Se ha podido apreciar una mejora de dichas instalaciones en Tenerife-Sur, pero se detectaron importantes anomalías en otros centros de la isla

de Gran Canaria. En concreto, en el Centro de Internamiento de Barranco Seco, en Las Palmas de Gran Canaria, se comprobó in situ cómo algunos internos procedentes de un cayuco interceptado en Tenerife llevaban rotulado en sus ropas un número de identificación. El Defensor del Pueblo ya ha manifestado su firme oposición a semejante práctica, dado su carácter atentatorio para la dignidad de las personas y su inutilidad como medio de identificación personal, pues resulta de escasa fiabilidad.

En las Islas Canarias también se visitaron el dispositivo de emergencia para la acogida de menores extranjeros no acompañados en Arinaga, Gran Canaria, y los centros de acogida de menores extranjeros de El Fondillo y Siete Puertas. En cuanto al primero de estos, no se considera acorde con la naturaleza de un centro residencial para menores su excesiva distancia al núcleo urbano más próximo y la inexistencia de transporte público. También se visitaron los centros para menores de Ceuta y Melilla.

Es reconocido que el ordenamiento jurídico español proporciona, en general, un régimen amplio de protección a los menores de edad. Quizá por esto mismo, en el ámbito de la extranjería y en relación con unas concretas circunstancias, las autoridades administrativas se muestran algo menos eficaces a la hora de ejecutar los trámites que pueden afectar a los menores extranjeros. Entre las situaciones a las que atañe esta disfunción genérica se encuentran las siguientes: la no utilización de los medios técnicos existentes para determinar la edad de los menores, cuando hay dudas al respecto, y con relación a los llegados de forma irregular a las costas españolas; la lentitud en algunas comunidades autónomas para proceder a la declaración de desamparo cuando se trata de menores extranjeros no acompañados, lo que les dificulta el ejercicio de sus derechos o lo imposibilita cuando el retraso procedimental alcanza al momento de acceso a la mayoría de edad; por último, la práctica de considerar la fecha de llegada efectiva al territorio español como la determinante para la validez del visado de reagrupación familiar, cuando el retraso en la tramitación del mismo, a veces muy considerable, es sólo imputable a la ineficaz gestión de la oficina española correspondiente. De acuerdo con la recomendación del Defensor del Pueblo, esta última práctica ya parece haberse reconocido como inapropiada y, ahora, la fecha de referencia es la de inicio de los trámites para la obtención de ese visado.

Educación

Detrás de la mayoría de las quejas que llegan hasta el Defensor del Pueblo en materia educativa subyace una serie de problemas provocados, de una u otra manera, por la insuficiencia de los recursos económicos asignados a la realización efectiva del derecho

fundamental a la educación. Esa insuficiencia de recursos se explica sencillamente por razones de prioridad en la inversión pública y afecta a todos los niveles educativos.

En el nivel de educación no universitaria destacan, un año más, asuntos ya tratados en informes anteriores, como las deficiencias en algunas instalaciones escolares o la insuficiente cobertura del primer escalón de educación infantil. Ya se ha insistido en otras ocasiones en la importancia, transformada hoy en prescripción por la Ley Orgánica de Educación, de que las administraciones ofrezcan un número suficiente de plazas educativas para los niños de hasta tres años, acorde con la demanda social existente, así como de que se garantice en términos reales la gratuidad del segundo ciclo hasta los seis años, dadas las amplias implicaciones de esta cobertura para el conjunto de las relaciones socio-económicas y familiares. Sigue teniéndose conocimiento, además, de irregularidades en los procesos de admisión de alumnos, especialmente en centros privados sostenidos con fondos públicos, que promueven un desequilibrio injustificado en cuanto a composición del alumnado, en comparación, con los centros públicos. Por otro lado, la atención a los alumnos con necesidades educativas especiales sigue siendo en muchos centros insuficiente, un problema que muestra una peligrosa tendencia hacia la cronicidad.

En el nivel de educación superior, el año 2008 ha venido marcado por la aparición de protestas organizadas en el ámbito universitario frente al denominado proceso de Bolonia, paradójicamente cuando los plazos para la implantación del mismo ya se están cumpliendo. Al margen de las diversas opiniones sobre las evidentes ventajas, pero también los inconvenientes, de este proceso para la Universidad española, es lamentable que las medidas y los planes de adaptación se hayan llevado hasta el momento de una manera al menos “silenciosa”. Tratándose, en sus objetivos, de un proyecto de transformación histórica de la universidad y de las titulaciones universitarias de nuestro país, con todos los efectos sociales, culturales y económicos que esto implica, no es comprensible que las distintas administraciones educativas responsables hayan mantenido una conducta, hasta cierto punto, de opacidad, sin abrir dicho proyecto al debate general poniendo a disposición de los actores directamente implicados y de toda la sociedad los elementos de información imprescindibles y con una antelación suficiente.

Prueba de lo anterior es que la reacción de las autoridades implicadas ante las protestas, manifestada públicamente, ha consistido en reconocer que era necesaria, ahora, una campaña de información sobre este proceso de adaptación al espacio europeo de educación superior.

Sanidad y Asuntos Sociales

Las quejas referidas a la Administración sanitaria durante 2008 se han centrado en asuntos ya tratados en anteriores ocasiones, con ligeras variaciones de intensidad según la procedencia geográfica.

A pesar del tiempo transcurrido desde la aprobación de la Ley reguladora de los derechos y obligaciones de los pacientes en materia de información y documentación clínica, del año 2002, las quejas recibidas a este respecto muestran que las previsiones no han alcanzado el grado de cumplimiento que sería deseable.

Además las diferencias en el régimen de ordenación de prestaciones, entre unas administraciones autonómicas y otras, es cada vez más notable y se aprecia, entre otros, respecto a los siguientes aspectos: nuevas terapias y medicamentos, calendario de vacunas, salud mental, enfermedades raras o poco frecuentes, diagnóstico genético preimplantatorio y consejo genético, cuidados paliativos y tratamiento del dolor; atención bucodental, cirugía de reasignación de sexo, atención podológica a pacientes diabéticos, terapias contra el tabaco y ayudas económicas a personas celiacas. Por otro lado, respecto a los problemas de retraso para la obtención de prestación sanitaria, el número de quejas ha descendido, aunque se aprecian importantes diferencias entre los territorios, siempre de acuerdo con las quejas ciudadanas. A estos efectos, debe ser señalada la irregular utilización de las llamadas agendas cerradas en varios centros sanitarios de la Comunidad de Madrid que demoran el derecho de los pacientes siquiera a conocer la fecha en la que serán atendidos.

También ha de destacarse, en relación con la Administración sanitaria en esa misma comunidad autónoma, la recepción de un significativo número de quejas de usuarios y profesionales expresando su inquietud por un proceso calificado como de externalización de los servicios sanitarios, cuya progresión podría llegar a vulnerar los principios básicos del sistema de salud en España, es decir, los de universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad, una preocupación que, en todo caso, debiera ser compartida por los responsables de la sanidad en todas las comunidades autónomas.

En el año 2008 también se han recibido varias peticiones de profesionales y ciudadanos interesados en la creación de nuevas especialidades médicas, más en concreto la de medicina de urgencia y la de psiquiatría de la infancia y de la adolescencia. A finales de ese año, la información facilitada por el Ministerio de Sanidad indicaba que se pensaba abordar su creación en el marco de una reforma troncal de las especialidades médicas cuyos trabajos se encuentran pendientes en el seno de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de la Salud.

Con relación a las políticas sociales, es necesario aludir a la tramitación de muchas quejas por el notorio lento desarrollo de las previsiones de la llamada Ley de Dependencia. La acumulación de solicitudes de prestación para los niveles de gran dependencia, por ejemplo, cuyo reconocimiento y ordenación debería haber finalizado en el 2008, ha desbordado a las distintas administraciones encargadas de su gestión, y no se han podido cumplir las expectativas generadas. Cabe en este punto volver a referir las conclusiones de las jornadas de coordinación de los comisionados autonómicos y el Defensor del Pueblo, incluidas en este informe, que tratan sobre los aspectos más necesitados de atención en esta materia.

Administración laboral

El brusco deterioro de la economía durante el año 2008 ha provocado un agudo incremento del número de desempleados y, por tanto, de solicitantes de las correspondientes prestaciones y subsidios de desempleo, provocando una masiva afluencia de personas en las oficinas de los servicios públicos de empleo. En consonancia, se han recibido muchas quejas de ciudadanos por las largas esperas para presentar sus solicitudes de prestación o por la tardanza en comenzar a percibir sus derechos económicos.

Aunque ciertos problemas de retraso, en determinadas provincias y territorios con mayor población, ya eran objeto de estudio desde hace años, en el 2008 se decidió iniciar una investigación general con la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal para conocer el plan de medidas previsto para contener la multiplicación de problemas que la masiva afluencia de personas estaba generando. En términos generales, puede decirse que la reacción de las administraciones ha sido positiva, al menos en cuanto a las decisiones para reforzar las plantillas que atienden las aproximadamente 700 oficinas que hay en España. En la segunda mitad del año se nombraron 866 nuevos funcionarios interinos para cubrir puestos en dichas oficinas, tras la debida autorización de los departamentos de función pública y de costes de personal y pensiones públicas. También se han adoptado otras medidas de reorganización dentro de las oficinas dando preferencia a los expedientes de prestación, y está previsto implantar un sistema de gestión telemática de las solicitudes, al parecer para el año 2009.

Ante determinadas situaciones excepcionales, como es el caso de la provocada por este rápido y acusado incremento del desempleo, los ciudadanos esperan una reacción eficaz y contundente de las administraciones implicadas, aun siendo conscientes muy directamente de la gravedad de la coyuntura que atraviesa la economía de nuestro país, en la que debe prevalecer, en primer lugar, el principio de solidaridad.

Hacienda Pública y actividad económica general

Las quejas de los ciudadanos por los problemas en la declaración y liquidación de los impuestos y tributos son bastante numerosas todos los años, especialmente con relación a la declaración-liquidación del impuesto sobre la renta de las personas físicas, por su afectación general. En el año 2008 destacan las referidas a las inexactitudes presentes en los borradores de declaración que elabora la Agencia Tributaria. Ya se ha destacado en ejercicios anteriores el importante avance que supone la prestación de estos borradores para facilitar a los ciudadanos el cumplimiento de sus obligaciones, si bien es cierto que no puede descuidarse la calidad ofrecida mediante ese servicio generando perjuicios o cargas indebidas. Los ciudadanos confían en los datos suministrados por la Administración tributaria y, a raíz de las distintas quejas recibidas, se constató que se prestaba insuficiente información sobre las posibles carencias de estos documentos. Afortunadamente la Administración, de acuerdo con el criterio expresado por la Institución, ha decidido incluir más advertencias en sus comunicaciones sobre la necesidad de incluir en los borradores otros datos que sólo conoce el declarante.

Otro grupo importante de quejas se corresponde con la disconformidad de muchos ciudadanos respecto a la cuantía e incluso la razón de ser de determinadas tasas, especialmente en el ámbito municipal. A modo de ejemplo, la incorporación del concepto de reciclaje a la tasa por recogida de residuos urbanos, que incrementa en algunos casos muy notablemente su cuantía, genera muchas dudas al no entenderse ajustada a los requisitos legales y a los estudios previos a la aprobación de la correspondiente ordenanza municipal.

Con relación a otras cuestiones de la actividad económica general, merece ser destacada la investigación de las muchas quejas por las modificaciones en la tarificación del consumo eléctrico, desde que para 2008 se eliminó la tarifa nocturna bonificada a la que en los últimos años se habían acogido muchos usuarios. De nuevo se han podido constatar carencias en el proceso de información pública a los ciudadanos sobre las medidas de la Administración en aspectos que afectan a su vida cotidiana, más allá de las campañas generales informativas.

Transportes y Comunicaciones

En relación con los transportes ferroviarios han de destacarse dos investigaciones que ponen de relieve algunas consecuencias menos positivas del necesario desarrollo de la alta velocidad en nuestro país. La primera de ellas hace referencia a la posible cancelación o supresión de trayectos intrarregionales con una menor frecuencia de pasajeros que puede provocar la generación de serios perjuicios a la movilidad de los vecinos de algunas localidades, como ha sido objeto de queja

respecto a varias localidades de la comunidad gallega. La otra está referida a las diferencias tarifarias que muchos ciudadanos usuarios de la alta velocidad entienden que no se ajustan debidamente al servicio prestado.

En materia de transporte aéreo es oportuno resaltar la aceptación de una recomendación por parte de la Dirección General de Aviación Civil, para adoptar medidas que promuevan el acceso en condiciones de igualdad para las personas con discapacidad o movilidad reducida, en relación con el coste de los billetes y la posible introducción de bonificaciones.

Por otro lado, continúa la atención prestada por la Institución a las muchas quejas de los ciudadanos por la calidad del acceso a los servicios de telecomunicaciones. Entre otros asuntos, el Defensor del Pueblo se ha interesado durante 2008 sobre la preparación de una carta de derechos y obligaciones de los servicios de telecomunicaciones y de la sociedad de la información, para la que se prevé, entre otros aspectos, la prohibición para las compañías de operar servicios de conexión ancha a Internet que no respondan al 80 por ciento, en la práctica, de lo ofertado al consumidor. De nuevo debe insistirse en la necesidad de avanzar muy decididamente, con el apoyo de todas los poderes públicos, en el proceso de reducción de la llamada “brecha” tecnológica con un claro doble objetivo: la necesaria consolidación del servicio universal de telecomunicaciones, como derecho individual de todos los ciudadanos, y las evidentes ventajas que para el conjunto de la actividad socio-económica en España pueden derivarse de una más perfecta integración de las capacidades y de la disponibilidad de los nuevos servicios tecnológicos.

Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda

Como ya se ha apuntado en el capítulo correspondiente de este informe, resulta sorprendente comprobar, mediante las investigaciones en materia de medio ambiente, la disparidad existente entre la creciente preocupación ciudadana hacia los problemas ambientales y la tranquilidad (o lentitud) con que algunas administraciones afrontan sus deberes de protección. Una disparidad que también se puede observar entre una práctica de protección administrativa insuficiente y el discurso teórico que acompaña a todas las decisiones que afectan e impactan sobre el territorio, basado en una definición incompleta del concepto de desarrollo sostenible.

En el año 2008 vuelven a destacar las investigaciones en materia de evaluación ambiental y los problemas de contaminación acústica, así como asuntos ligados a la protección de espacios naturales cuyo contenido engarza en ocasiones con los proyectos de desarrollo urbanístico.



De izquierda a derecha, la Adjunta Primera al Defensor del Pueblo, M^a Luisa Cava de Llano; el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog; el Presidente del Senado, Javier Rojo; y el Adjunto Segundo al Defensor del Pueblo, Manuel Aguilar. Foto Povedano.

Con relación al urbanismo, se siguen denunciando proyectos de planificación excesivamente desarrollistas que no colaboran de forma sostenible con la ordenación apropiada tanto de la consolidación y regularización de las zonas urbanas como de los procesos de expansión y desarrollo allí donde pueden ser necesarios. Por otro lado, respecto a la gestión urbanística, las quejas ponen de manifiesto que continúa la lentitud y burocratización de los procesos, que en cualquier caso no pueden ser achacadas a la imprescindible participación ciudadana. Por último, la gestión de las licencias urbanísticas es frecuente motivo de queja por la percepción que transmiten los ciudadanos sobre una excesiva discrecionalidad de las administraciones responsables.

Posiblemente el sector de la vivienda es el más castigado por la coyuntura de crisis económica que atraviesa España, con especial intensidad respecto a otros países. Las quejas durante el año 2008 se repiten por la insuficiente oferta de viviendas de protección pública a las que pueden acceder los ciudadanos en situación más precaria. En este sentido, conviene tener en cuenta el plan estatal vigente, que prevé una mayor inversión a este respecto, y esperar a que las medidas también adoptadas por las administraciones autonómicas den resultados que palién las graves dificultades de los ciudadanos para el acceso a una vivienda digna. También se ha recibido un número muy alto de quejas por las disfunciones en la gestión de las ayudas para la emancipación de los jóvenes aprobadas por la Administración estatal y gestionadas en colaboración con las comunidades autónomas. A finales del año 2008, de acuerdo con los informes recibidos, se encontraba en vías de solución parte de los problemas detectados aunque de manera distinta dependiendo de la Administración autonómica concernida.

Personal de las administraciones públicas

El grado de eficacia de la actividad administrativa y el sostenimiento de lo que se denomina la buena administración, como contrapunto al concepto anglosajón de *maladministration*, se encuentra en primera instancia en manos de aquellos hombres y mujeres que prestan sus servicios para las administraciones públicas. Sin restar un ápice de importancia a la definición de las líneas de actuación y al impulso organizativo que corren a cargo de los distintos órganos de dirección, lo cierto es que la salud del sistema de gestión administrativa depende en gran parte de las condiciones de trabajo y del buen hacer de los millones de funcionarios y empleados públicos que hoy existen en nuestro país. Se trata además de un sector de población que, por razones lógicas, conoce mejor el papel que puede desempeñar el Defensor del Pueblo como garante de sus derechos, lo que explica el elevado número de quejas que todos los años se reciben sobre disfunciones o conflictos en el seno de la función pública.

A nivel general, se han tramitado quejas sobre temas relacionados con las plantillas, relaciones de puestos de trabajo y condiciones laborales; sobre la movilidad y las peticiones de traslado; o sobre el acoso laboral, fenómeno que afortunadamente no parece ir en aumento pero sobre el que se continúa una amplia investigación iniciada con todas las administraciones autonómicas. Además, respecto a cada uno de los sectores de actividad y en relación con todos los niveles administrativos, se ha intentado dar solución a los problemas que se

venían planteando, dando traslado a los responsables de cada órgano o departamento de las situaciones expuestas y recomendando, si era preciso, lo más adecuado al derecho del interesado.

A modo de ejemplo, enlazando con lo expuesto en uno de los puntos anteriores, el conflicto vivido en el contexto de la Administración de Justicia durante el 2008 responde en buena parte a lo que el personal de ese sector considera unas muy difíciles condiciones de trabajo. La eventualidad incluso de que los titulares de los órganos judiciales puedan llegar a acudir a la huelga como instrumento de reivindicación de su situación laboral, expresa muy claramente la imposibilidad de separar la calidad de un servicio administrativo de las circunstancias de quienes lo asumen.

Esta misma reflexión vale para los trabajadores de la sanidad o de la educación. Respecto a los primeros, se sigue con mucho interés la implantación de medidas que ayuden a combatir las situaciones de riesgo personal y hasta de violencia que llega a sufrir el personal sanitario, especialmente en el ámbito hospitalario. En cuanto a los segundos, se han seguido con interés los pasos dados para que, en este ámbito concreto y en un futuro próximo, pueda darse cumplimiento a las previsiones del Estatuto Básico del Empleado Público sobre la constitución de la correspondiente mesa sectorial de negociación, como ya vienen reclamando insistentemente las organizaciones de representantes de estos trabajadores, lo que sin duda beneficiará al propio sector educativo, en el nivel no universitario.

ESTADÍSTICAS



En 2008, el número de ciudadanos que presentaron queja ante el Defensor del Pueblo creció en más de 50.000 personas

El número de quejas registradas por la Institución se incrementó un 37,56% con respecto al año anterior, hasta alcanzar los 23.899 expedientes. Las quejas de oficio ascendieron a 253, lo que supone prácticamente una media de una investigación de oficio incoada por día laborable. La Comunidad de Madrid, la Comunitat Valenciana, Andalucía, y Cataluña acapararon más del 50% de las quejas recibidas.

En 2008 el número de ciudadanos que acudieron con sus quejas a la Institución aumentó en 53.650 personas, una cifra que, comparada con la registrada en 2007, supone en términos porcentuales un incremento del 138,49% (Ver cuadro 1). Esta cifra se alinea más bien con la registrada en 2006, respecto de la cual el total correspondiente a 2008 supone un incremento del 3,21%.

CUADRO 1
Ciudadanos que colectiva o individualmente plantearon quejas

	Año 2006	Año 2007	Año 2008
Total ciudadanos	89.518	38.738	92.388

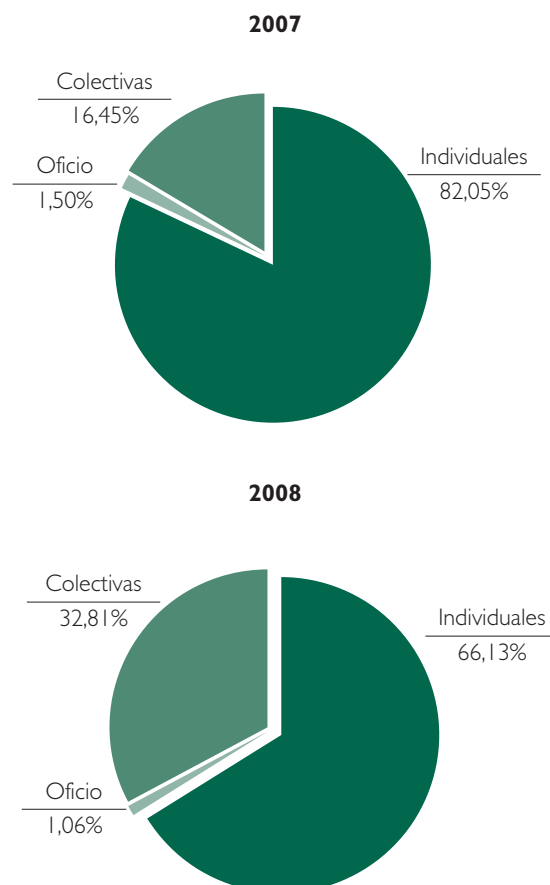
El número de expedientes registrados en 2008 se elevó a 23.899, que incluyen, tanto los originados por las quejas individuales y colectivas formuladas por los ciudadanos, como los iniciados por las investigaciones de oficio promovidas por la propia Institución. En total, en 2008 se registraron 6.526 expedientes más que con respecto al ejercicio anterior, lo que representa un incremento del 37,56%. También se constata que los expedientes de queja han aumentado en su modalidad de individuales, en un 10,87%, y también de colectivas en un 174,48%, manteniéndose en una cifra muy similar a los del pasado año 2007 los expedientes generados por las investigaciones de oficio, pues se han abierto un total de 253, lo que supone prácticamente una media de una investigación de oficio incoada por día laborable, a lo largo del año 2008 (Ver cuadro 2).

CUADRO 2
Expedientes de queja e investigaciones de oficio

	Año 2006	Año 2007	Año 2008
Colectivas	16.398	2.857	7.842
Individuales	14.903	14.254	15.804
Oficio	142	262	253
Total	31.443	17.373	23.899

Respecto del origen de los expedientes de queja registrados en 2008, el gráfico 1 muestra que el mayor número de ellos proviene de quejas individuales, pues representan el 66,13% del total, si bien comparativamente con los expedientes registrados en 2007, se observa que en 2008 han aumentado su peso dentro del conjunto los originados por las quejas de carácter colectivo que han pasado de representar un 16,45% a suponer un 32,81%.

GRÁFICO 1
Distribución porcentual de los expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2008, en comparación con 2007



En el cuadro 3 se pone de manifiesto los porcentajes de expedientes de queja registrados desde el año 2001, según el género de los reclamantes que los promovieron, así como la secuencia temporal de evolución

de los mismos en el periodo considerado, en los que se puede apreciar un pequeño incremento a lo largo de los tres últimos años de los promovidos por hombres respecto de los planteados por mujeres.

CUADRO 3
Expedientes de queja registrados según el género de quien los promueve. Años 2001 a 2008

	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008
Hombres	65%	64%	60%	56%	64%	57%	59%	61%
Mujeres	35%	36%	40%	44%	36%	43%	41%	39%

Distribución de las quejas por su procedencia geográfica

Los 23.646 expedientes de queja registrados en 2008, sin contar lógicamente los incoados de oficio, pueden ser presentados según su origen geográfico. Los de

origen nacional fueron 23.291 (el 98,50%) y los procedentes del extranjero ascendieron a 355 (el 1,50%). En los cuadros y gráficos siguientes podremos tener una visión más detallada, por comunidades y por provincias.

GRÁFICO 2
Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2008



CUADRO 4
Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias
y comunidades autónomas. Años 2007 y 2008

Provincias y comunidades autónomas	Número		% s/ Comunidad Autónoma		% sobre Total	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007

Comunidad Autónoma del País Vasco

Álava	76	76	11,24	22,09	0,33	0,46
Guipúzcoa	146	81	21,60	23,55	0,63	0,48
Vizcaya	454	187	67,16	54,36	1,94	1,12

Total	676	344	100,00	100,00	2,90	2,06
--------------	------------	------------	---------------	---------------	-------------	-------------

Comunidad Autónoma de Cataluña

Barcelona	1.751	1.727	76,70	78,86	7,52	10,32
Girona	179	182	7,84	8,31	0,77	1,09
Lleida	106	80	4,64	3,65	0,46	0,48
Tarragona	247	201	10,82	9,18	1,05	1,20

Total	2.283	2.190	100,00	100,00	9,80	13,09
--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	-------------	--------------

Comunidad Autónoma de Galicia

A Coruña	814	421	49,01	42,48	3,49	2,52
Lugo	229	126	13,79	12,71	0,98	0,75
Ourense	225	104	13,55	10,49	0,97	0,62
Pontevedra	393	340	23,65	34,32	1,69	2,03

Total	1.661	991	100,00	100,00	7,13	5,92
--------------	--------------	------------	---------------	---------------	-------------	-------------

Comunidad Autónoma de Andalucía

Almería	238	170	8,63	9,68	1,02	1,02
Cádiz	449	250	16,29	14,24	1,93	1,50
Córdoba	239	185	8,67	10,54	1,03	1,11
Granada	297	193	10,77	10,99	1,28	1,15
Huelva	157	94	5,69	5,35	0,67	0,56
Jaén	210	95	7,62	5,41	0,90	0,57
Málaga	577	407	20,93	23,18	2,48	2,43
Sevilla	590	362	21,40	20,61	2,53	2,16

Total	2.757	1.756	100,00	100,00	11,84	10,50
--------------	--------------	--------------	---------------	---------------	--------------	--------------

Principado de Asturias

Total	500	354	100,00	100,00	2,15	2,12
--------------	------------	------------	---------------	---------------	-------------	-------------

Cantabria

Total	225	203	100,00	100,00	0,97	1,21
--------------	------------	------------	---------------	---------------	-------------	-------------

Comunidad Autónoma de La Rioja

Total	184	139	100,00	100,00	0,79	0,83
--------------	------------	------------	---------------	---------------	-------------	-------------

CUADRO 4 (continuación)

Provincias y comunidades autónomas	Número		% s/ Comunidad Autónoma		% sobre Total	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Región de Murcia						
Total	699	459	100,00	100,00	3,00	2,74
Comunitat Valenciana						
Alicante	970	560	34,83	35,35	4,16	3,35
Castellón	265	160	9,52	10,10	1,14	0,96
Valencia	1.550	864	55,65	54,55	6,66	5,16
Total	2.785	1.584	100,00	100,00	11,96	9,47
Comunidad Autónoma de Aragón						
Huesca	138	61	20,60	13,26	0,59	0,37
Teruel	47	39	7,01	8,48	0,20	0,23
Zaragoza	485	360	72,39	78,26	2,09	2,15
Total	670	460	100,00	100,00	2,88	2,75
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha						
Albacete	666	111	43,22	17,26	2,86	0,66
Ciudad Real	171	204	11,10	31,73	0,73	1,22
Cuenca	288	47	18,69	7,31	1,24	0,28
Guadalajara	95	92	6,16	14,31	0,41	0,55
Toledo	321	189	20,83	29,39	1,38	1,13
Total	1.541	643	100,00	100,00	6,62	3,84
Comunidad Autónoma de Canarias						
Las Palmas	598	366	59,98	57,19	2,57	2,19
Santa Cruz de Tenerife	399	274	40,02	42,81	1,71	1,64
Total	997	640	100,00	100,00	4,28	3,83
Comunidad Foral de Navarra						
Total	196	119	100,00	100,00	0,84	0,71
Comunidad Autónoma de Extremadura						
Badajoz	350	144	59,73	48,98	1,50	0,86
Cáceres	236	150	40,27	51,02	1,02	0,90
Total	586	294	100,00	100,00	2,52	1,76
Comunidad Autónoma de las Illes Balears						
Total	402	324	100,00	100,00	1,73	1,94

CUADRO 4 (continuación)

Provincias y comunidades autónomas	Número		% s/ Comunidad Autónoma		% sobre Total	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007
Comunidad de Madrid						
Total	5.092	4.863	100,00	100,00	21,86	29,07
Comunidad de Castilla y León						
Ávila	76	57	5,13	5,83	0,33	0,34
Burgos	215	189	14,51	19,34	0,92	1,13
León	415	181	28,00	18,53	1,78	1,08
Palencia	82	83	5,53	8,50	0,35	0,50
Salamanca	152	168	10,26	17,20	0,65	1,00
Segovia	73	58	4,93	5,94	0,31	0,35
Soria	39	31	2,63	3,17	0,17	0,19
Valladolid	372	158	25,10	16,17	1,60	0,94
Zamora	58	52	3,91	5,32	0,25	0,31
Total	1.482	977	100,00	100,00	6,36	5,84
Ciudad Autónoma de Ceuta						
Total	100	53	100,00	100,00	0,43	0,32
Ciudad Autónoma de Melilla						
Total	107	109	100,00	100,00	0,46	0,65
Sin origen territorial específico						
Total	348	224	100,00	100,00	1,48	1,35
Total	23.291		16.726			

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

Comunidad de Madrid (21,86%), seguida por orden de importancia numérica los originados en la Comunitat Valenciana (11,96%), Andalucía (11,84%) y Cataluña (9,80%) (Ver cuadro 4).

Más información en:
www.defensordelpueblo.es

Expedientes de quejas individuales y colectivas por comunidades autónomas. Años 2008 y 2007

CUADRO 5

comunidades autónomas	Quejas individuales				Quejas colectivas			
	Número		% sobre total		Número		% sobre total	
	2008	2007	2008	2007	2008	2007	2008	2007
C. A. del País Vasco	382	322	2,47	2,32	294	22	3,75	0,77
C. A. de Cataluña	1.875	1.793	12,13	12,92	408	397	5,21	13,95
C. A. de Galicia	810	822	5,24	5,92	851	169	10,87	5,94
C. A. de Andalucía	1.845	1.563	11,93	11,26	912	193	11,65	6,78
Principado de Asturias	365	332	2,36	2,39	135	22	1,72	0,77
Cantabria	201	199	1,30	1,43	24	4	0,31	0,14
C. A. de La Rioja	136	123	0,88	0,89	48	16	0,61	0,56
Región de Murcia	434	345	2,81	2,49	265	114	3,38	4,01
Comunitat Valenciana	1.794	1.467	11,60	10,57	991	117	12,65	4,11
C. A. de Aragón	445	415	2,88	2,99	225	45	2,87	1,58
C. A. de Castilla-La Mancha	579	491	3,75	3,54	962	152	12,28	5,34
C. A. de Canarias	771	596	4,99	4,29	226	44	2,89	1,55
Comunidad Foral de Navarra	167	112	1,08	0,81	29	7	0,37	0,25
C. A. de Extremadura	308	259	1,99	1,87	278	35	3,55	1,23
C. A. de las Illes Balears	332	302	2,15	2,18	70	22	0,89	0,77
Comunidad de Madrid	3.794	3.569	24,54	25,71	1.298	1.294	16,58	45,47
Comunidad de Castilla y León	990	791	6,40	5,70	492	186	6,28	6,54
Ciudad A. de Ceuta	38	51	0,25	0,37	62	2	0,79	0,07
Ciudad A. de Melilla	93	105	0,60	0,76	14	4	0,18	0,14
Sin origen territorial específico*	101	223	0,65	1,59	247	1	3,17	0,03
Total	15.460	13.880	100,00	100,00	7.831	2.846	100,00	100,00

* Quejas recibidas por correo electrónico, en el que no se determina su origen o procedencia.

De procedencia extranjera

El número total de quejas procedentes del extranjero ha sido de 355. Esta cifra supone un pequeño descenso respecto del año anterior, 2007 y vuelve a recuperar ligeramente la tendencia a la baja que paulatinamente venía produciéndose en años anteriores (Ver cuadro 6).

SEDE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: FORTUNY 22



Más información en

www.defensordelpueblo.es



CUADRO 6
Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países.
Años 2008 a 2005

País de origen	2008	2007	2006	2005
Alemania	21	21	20	12
Argelia	1	—	8	7
Argentina	37	44	32	40
Australia	1	1	—	3
Austria	3	3	—	1
Bélgica	10	13	10	10
Bolivia	5	7	3	6
Bosnia-Herzegovina	—	—	2	—
Brasil	15	14	6	13
Bulgaria	—	—	—	1
Canadá	4	1	2	1
Chile	5	10	5	6
Colombia	23	16	6	24
Costa Rica	1	1	4	2
Cuba	11	11	8	18
Dinamarca	1	2	—	1
Ecuador	9	5	9	5
Egipto	1	—	—	—
El Salvador	—	1	1	—
Eslovaquia	1	—	3	—
Estados Unidos	17	57	18	15
Etiopía	—	1	—	—
Finlandia	1	2	—	1
Francia	26	25	59	38
Grecia	—	1	1	—
Guatemala	—	1	—	—
Guinea Ecuatorial	1	—	—	4
Holanda	6	6	2	5
Honduras	3	3	—	1
Hungría	—	2	1	1
India	—	—	—	1
Irlanda	1	2	3	4
Israel	1	2	—	1
Italia	4	10	9	6
Japón	2	—	—	—
Jordania	—	—	1	—
Kirguizistán	—	1	—	—

País de origen	2008	2007	2006	2005
Letonia	—	1	—	—
Líbano	—	—	—	1
Liechtenstein	1	—	—	—
Lituania	—	—	—	2
Luxemburgo	2	2	—	1
Malta	1	—	1	—
Marruecos	25	27	24	26
Mauritania	—	—	—	1
México	12	11	9	14
Mongolia	—	1	—	—
Nicaragua	3	2	1	4
Noruega	3	—	—	—
Nueva Zelanda	—	—	—	1
Pakistán	—	2	1	1
Panamá	1	4	2	—
Paraguay	1	—	—	—
Perú	17	12	17	11
Polonia	3	—	1	—
Portugal	9	11	14	11
Principado de Andorra	4	3	3	—
Puerto Rico	1	1	—	—
Reino Unido	38	21	28	15
República Dominicana	3	6	2	3
República Checa	1	—	2	—
Rusia	—	2	—	1
Sáhara Occidental	2	—	—	—
Senegal	—	—	—	1
Sudáfrica	—	—	1	—
Suecia	1	2	1	6
Suiza	5	3	7	7
Taiwán, Prov. de China	—	1	—	—
Turquía	—	1	1	—
Ucrania	3	1	1	1
Uruguay	3	2	5	7
Venezuela	5	6	11	13
Total	355	385	345	354

Más información en:
www.defensordelpueblo.es

Distribución según la vía de procedencia de los expedientes de queja

Otra clasificación de las quejas puede formularse según los cauces por los que llegaron al Defensor del Pueblo. Es significativo el aumento (46,57%) respecto al año anterior, prueba de la adecuada y creciente colaboración entre nuestras instituciones. El mayor número de ellos proviene, por orden de importancia numérica y porcentual, del Valedor do Pobo gallego seguido del Defensor del Pueblo Andaluz, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y del Procurador del Común de Castilla y León, respectivamente (Ver cuadros 7, 8 y 9).

CUADRO 7
Procedencia de los expedientes de queja según la vía de remisión. Año 2008

Vía	Número	% s/ total
Directa (individuales y colectivas)	21.308	90,11
A través de los comisionados parlamentarios autonómicos	2.263	9,57
A través de diversas entidades y organismos de la Administración	75	0,32
Total	23.646	100,00

CUADRO 8
Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos. Años 2008 y 2007

Procedencia	2008	2007
Ararteko	62	66
Síndic de Greuges	195	269
Valedor do Pobo	581	87
Defensor del Pueblo Andaluz	274	265
Procuradora General del Principado de Asturias	41	40
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	260	161
Justicia de Aragón	141	160
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	135	40
Defensora del Pueblo de La Rioja	70	53
Diputado del Común	184	159
Defensor del Pueblo de Navarra	84	59
Procurador del Común de Castilla y León	236	185
Total	2.263	1.544

CUADRO 9
Procedentes de diversas entidades y organismos. Años 2008 y 2007

Procedencia	2008	2007
Tribunal Constitucional	–	2
Cortes Generales	–	3
Poder Judicial	–	1
Delegaciones del Gobierno	1	1
Organismos autonómicos	7	–
Ayuntamientos	2	1
Defensores municipales	41	11
Oficinas Municipales de Información al Consumidor	9	3
Defensores extranjeros	15	9
Total	75	31

Distribución de los expedientes de queja por sectores

El cuadro 10 recoge información relativa al contenido material de los expedientes de queja registrados en la Institución durante el año 2008, distribuidos entre las ocho áreas de gestión que operan en la Institución. Dentro de cada área se especifican las materias concretas que han sido objeto de las quejas (individuales, colectivas y de oficio). Tomando en consideración los expedientes de queja individual gestionados, el número más significativo de ellos se dirige a la administración económica, seguidos de los concernientes a la sanidad y asuntos de carácter social, a la justicia y violencia doméstica y a la ordenación territorial, que incluye las cuestiones relacionadas con el medio ambiente, entre otras. En cuanto a quejas colectivas, el mayor número también lo encontramos en el campo de la administración económica, seguido de los concernientes a la función y empleos públicos y de los relativos a defensa e interior.

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

CUADRO 10
Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes
de queja registrados durante el año 2008

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
Función y Empleo Públicos	1.270	1.863	33	3.166
Funcionarios, personal laboral y estatutario de la Admón. Gral. del Estado, de la Seguridad Social, de las CC.AA. y de las Corporaciones Locales	1.019	1.225	20	2.264
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos Seguridad	186	519	13	718
Jueces y Magistrados, Fiscales y personal al servicio de la Admón. de Justicia y de Instituciones Penitenciarias	65	119	—	184
Defensa e Interior	1.751	517	27	2.295
Seguridad ciudadana y vial	1.007	121	4	1.132
Interior	284	348	9	641
Administración penitenciaria	446	48	12	506
Defensa	14	—	2	16
Justicia y Violencia Doméstica	2.007	—	23	2.030
Administración de Justicia	1.387	—	20	1.407
Registros	543	—	—	543
Libertad religiosa	29	—	—	29
Víctimas de delitos	22	—	3	25
Fedatarios públicos	26	—	—	26
Administración Económica	3.544	4.956	13	8.513
Ordenación económica, haciendas y tributos	1.707	4.956	4	6.667
Telecomunicaciones y servicios postales	1.075	—	3	1.078
Infraestructuras y transporte	517	—	5	522
Industria y comercio	218	—	1	219
Agricultura, ganadería y pesca	27	—	—	27
Ordenación Territorial	1.952	504	46	2.502
Urbanismo y vivienda	1.160	129	10	1.299
Medio ambiente	783	365	36	1.184
Ordenación y planificación territorial	9	10	—	19

SEDE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: FORTUNY 22



Más información en

www.defensordelpueblo.es



CUADRO 10 (continuación)

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
Sanidad y Política Social	2.485	2	35	2.522
Política social	875	2	31	908
Trabajo y Seguridad Social	901	–	1	902
Sanidad	563	–	3	566
Consumo	146	–	–	146
Inmigración y Asuntos Exteriores	1.315	–	16	1.331
Extranjería e inmigración	1.269	–	16	1.285
Asuntos exteriores	37	–	–	37
Racismo y xenofobia	9	–	–	9
Educación y Cultura	1.480	–	60	1.540
Educación	975	–	60	1.035
Actividades y servicios	142	–	–	142
Protección de datos	108	–	–	108
Medios de comunicación	102	–	–	102
Bilingüismo	95	–	–	95
Cultura y deporte	44	–	–	44
Propiedad intelectual	14	–	–	14
Total	15.804	7.842	253	23.899

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

Estado de tramitación de las quejas al concluir el año 2008

Los datos que se recogen en el cuadro 11 reflejan su situación a 31 de diciembre de 2008.

CUADRO 11
Situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio en 2008,
a 31 de diciembre

	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Admitidas a trámite	253	100,00	5.564	40,60	5.819	74,20	11.636	53,38
En trámite	124	49,01	3.221	23,50	5.511	70,28	8.856	40,62
Concluidas	108	42,69	2.338	17,06	308	3,93	2.754	12,63
En suspenso	21	8,30	5	0,04	—	—	26	0,12
No admitidas a trámite	—	—	8.141	59,40	2.023	25,80	10.164	46,62
Total	253	100,00	13.705	100,00	7.842	100,00	21.800	100,00

Merece una explicación el destino de las quejas no admitidas a trámite. Todas ellas son atentamente estudiadas, y cuando están incurso en alguno de los motivos de inadmisión establecidos por la Ley Orgánica 3/1981, reguladora de esta Institución, son calificadas como tales. En todos los casos, sin excepción, se da puntual informacional ciudadano sobre los motivos de la decisión, conforme a lo establecido en el artículo 17 de la citada Ley Orgánica, y se les orienta y sumi-

nistra información adicional que pueda ser de utilidad para la resolución de los problemas planteados, sugiriendo las vías de solución a su alcance.

En los datos del ejercicio 2008 se aprecia un cierto incremento del índice de admisión de quejas, aunque aún resulta elevado el porcentaje de quejas no admitidas por las distintas causas previstas en la Ley. Los motivos de no admisión de las quejas individuales en el año 2008 han sido los que se reflejan en el cuadro 13.

CUADRO 12
Expedientes de queja pendientes a 31 de diciembre de 2008

	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Pendiente de recibir información solicitada al interesado	0	—	767	36,54	0	—	767	36,54
En estudio	0	—	1.332	63,46	0	—	1.332	63,46
Total	0	—	2.099	100,00	0	—	2.099	100,00

CUADRO 13
Motivos de no admisión de quejas individuales.
Año 2008

Motivos de no admisión	Número
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	18
Carencia de fundamentos	136
Inexistencia de pretensión	20
Intervención judicial	814
Mala fe	2
Mando de la Defensa Nacional	3
Falta de actuación administrativa previa	1.210
Sin actividad de los poderes públicos	389
Sin contestación a defecto subsanable	12
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	385
Solo se envía información	222
Solo se solicita información	227
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.602
Inexistencia de interés legítimo	21
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.232
Plazo superior a un año	19
Queja anónima	3
Resuelto sin intervención del Defensor	121
Sentencia firme	149
Perjuicios a terceros	4
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	141
Conflicto particular ajeno a la Administración	268
Sin fundamentos para interponer el recurso	75
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	52
Desistimiento	16
Total	8.141

Expedientes de queja individual

Los expedientes de queja individual tramitados y las investigaciones de oficio incoadas ante las administraciones públicas más numerosos han sido los concernientes a la Administración General del Estado, seguidos de

aquellos en que no resultaba necesario una investigación específica, pues se refiere a las quejas que, habiendo sido admitidas a trámite, ya fueron investigadas con ocasión de otras quejas que presentaban problemas análogos, y los dirigidos a la Administración local (Ver cuadro 14).

CUADRO 14
Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio,
tramitados ante la Administración, en 2008

Administración	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.297	1.209	4	2.510
Administración autonómica	354	333	13	700
Administración local	474	300	8	782
Fiscal General del Estado	140	72	—	212
Otras entidades públicas	43	65	—	108
Varias administraciones	166	63	—	229
Investigación innecesaria	871	404	1	1.276
Total	3.345	2.446	26	5.817

En los cuadros 15 y 16 se recoge el detalle de los expedientes de queja del año 2008 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, junto con los relativos al Ministerio de Justicia, y el menor número a las relacionadas con Presidencia del Gobierno y con los Ministerios de Igualdad, de nueva creación, de la Presidencia y de Cultura.

CUADRO 15
Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado. Año 2008.
Expedientes de queja individual e investigación de oficio

Administración	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	1	–	–	1
Ministerio de la Presidencia	1	4	–	5
Ministerio de Administraciones Públicas	15	10	–	25
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	134	83	–	217
Ministerio de Ciencia e Innovación	29	67	–	96
Ministerio de Cultura	1	4	–	5
Ministerio de Defensa	21	14	1	36
Ministerio de Economía y Hacienda	99	121	2	222
Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	28	36	–	64
Ministerio de Fomento	110	176	–	286
Ministerio de Igualdad	1	–	–	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	78	8	–	86
Ministerio del Interior	222	270	–	492
Ministerio de Justicia	238	150	–	388
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	34	6	–	40
Ministerio de Sanidad y Consumo	6	7	–	13
Ministerio de Trabajo e Inmigración	74	103	1	178
Ministerio de Vivienda	61	19	–	80
Administración periférica	105	103	–	208
Varios departamentos ministeriales	39	28	–	67
Total	1.297	1.209	4	2.510

CUADRO 16
Detalle de la tramitación ante las administraciones autonómicas. Año 2008.
Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio

comunidades autónomas	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
C. A. de Cataluña	2	1	—	3
C. A. del País Vasco	1	7	1	9
C. A. de Galicia	12	20	1	33
Cantabria	8	5	1	14
Principado de Asturias	13	9	1	23
C. A. de Andalucía	35	33	1	69
Región de Murcia	25	18	1	44
C. A. de Aragón	9	6	—	15
C. A. de Castilla-La Mancha	12	9	—	21
Comunitat Valenciana	53	26	—	79
C. A. de La Rioja	1	2	1	4
C. A. de Extremadura	8	14	1	23
C. A. de Canarias	19	10	1	30
Comunidad de Castilla y León	19	14	—	33
Comunidad de Madrid	124	138	—	262
Comunidad Foral de Navarra	2	3	1	6
C. A. de las Illes Balears	10	11	1	22
Ciudad A. de Ceuta	—	2	1	3
Ciudad A. de Melilla	1	3	1	5
Varias CC. AA.	—	2	—	2
Total	354	333	13	700

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

Administraciones	Actuación Correcta	Se Subsana	No Se Subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	598	334	88	189	1.209
Administración autonómica	112	103	20	98	333
Administración local	144	108	11	37	300
Fiscal General del Estado	49	10	3	10	72
Otras entidades públicas	51	9	2	3	65
Varias administraciones	25	15	7	16	63
Investigación innecesaria	102	73	181	48	404
Total	1.081	652	312	401	2.446

CUADRO 18
Detalle de los tipos de conclusiones en los expedientes de queja individual
e investigaciones de oficio en relación con la Administración General del Estado. Año 2008

Ministerios	Actuación Correcta	Se Subsana	No Se Subsana	Sin determinar	Total
Presidencia del Gobierno	–	–	–	–	–
Ministerio de la Presidencia	1	3	–	–	4
Ministerio de Administraciones Públicas	7	2	–	1	10
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	45	27	3	8	83
Ministerio de Ciencia e Innovación	7	11	1	48	67
Ministerio de Cultura	1	2	–	1	4
Ministerio de Defensa	9	4	–	1	14
Ministerio de Economía y Hacienda	65	44	3	9	121
Ministerio de Educación, Política Social y Deporte	20	12	1	3	36
Ministerio de Fomento	77	38	54	7	176
Ministerio de Igualdad	–	–	–	–	–
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	6	1	–	1	8
Ministerio del Interior	167	64	17	22	270
Ministerio de Justicia	65	55	1	29	150
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	4	–	–	2	6
Ministerio de Sanidad y Consumo	1	2	1	3	7
Ministerio de Trabajo e Inmigración	64	19	3	17	103
Ministerio de Vivienda	8	2	–	9	19
Administración periférica	43	35	2	23	103
Varios departamentos ministeriales	8	13	2	5	28
Otros departamentos ministeriales	–	–	–	–	–
Total	598	334	88	189	1.209

El Defensor del Pueblo en tu clase

<http://enclase.defensordelpueblo.es/>



CUADRO 19

Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con las administraciones autonómicas. Año 2008

Comunidades Autónomas	Actuación Correcta	Se Subsana	No Se Subsana	Sin determinar	Total
C. A. de Cataluña	—	—	—	1	1
C. A. del País Vasco	3	1	—	3	7
C. A. de Galicia	9	5	3	3	20
Cantabria	1	—	1	3	5
Principado de Asturias	5	2	—	2	9
C. A. de Andalucía	14	11	2	6	33
Región de Murcia	6	11	—	1	18
C. A. de Aragón	3	—	—	3	6
C. A. de Castilla-La Mancha	4	2	1	2	9
Comunitat Valenciana	5	11	2	8	26
C. A. de La Rioja	2	—	—	—	2
C. A. de Extremadura	5	4	1	4	14
C. A. de Canarias	2	2	1	5	10
Comunidad de Castilla y León	2	4	3	5	14
Comunidad de Madrid	42	45	5	46	138
Comunidad Foral de Navarra	1	1	—	1	3
C. A. de las Illes Balears	6	2	—	3	11
Ciudad A. de Ceuta	1	—	1	—	2
Ciudad A. de Melilla	1	—	—	2	3
Varias CCAA	—	2	—	—	2
Total	112	103	20	98	333

SEDE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: FORTUNY 22



Más información en

www.defensordelpueblo.es



7.842 quejas colectivas

El conjunto de quejas colectivas tramitadas en 2008 ha generado un total de 7.842 expedientes. Las quejas planteadas por un número significativo de ciudadanos y su contenido resumido sucintamente se recogen a continuación:

- 1.107 reclamantes manifiestan su malestar por la regulación dada en el Real Decreto 1629/2006 a los aspectos básicos del currículo de las enseñanzas del régimen especial de idiomas, en relación con los niveles intermedios y avanzados.
- 15.806 personas solicitan una mayor diligencia y agilidad en la resolución de un procedimiento judicial por la muerte de un ciudadano.
- 266 vecinos del Poblado de San Miguel, sito en Úbeda (Jaén) se quejan de la falta de suministro de agua potable que sufren desde hace años.
- 2.200 ciudadanos del Ayuntamiento de Villarrobledo (Albacete) encabezados por su alcalde, solicitan la intervención de la Institución para que puedan realizarse autopsias en el depósito judicial de dicha población.
- 741 profesionales sanitarios solicitan la intervención de la Institución ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, en relación con determinados proyectos de privatización de la sanidad pública.
- 2.200 vecinos de Los Camacho (Murcia) solicitan de la Institución su mediación para evitar la instalación de una industria, en su término municipal, presuntamente contaminante.
- 4.500 vecinos de Briviesca (Burgos) solicitan atención para un vecino de dicha población condenado a 6 años de prisión.
- 557 ciudadanos manifiestan su disconformidad con determinados aspectos del Real Decreto 1629/2006, de 29 de diciembre, respecto al régimen especial de idiomas.
- 900 personas pertenecientes a diversas asociaciones vecinales de Zarzalejo (Jaén) se quejan del peligro que supone para los usuarios el estado en que se encuentran las instalaciones ferroviarias de esa localidad.
- 141 personas solicitan que se estudie por la Institución la posibilidad de proponer a las autoridades competentes la concesión de un indulto a una persona que cumple condena en un centro penitenciario.
- 4.000 personas solicitan a la Institución que se estudie la posibilidad de proponer a las autoridades competentes la concesión de un indulto a una persona que cumple condena en un centro penitenciario.
- 141 funcionarios destinados en la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) plantean su presunta discriminación respecto de los componentes del Cuerpo de Inspectores de Hacienda y solicitan que dicho organismo fije una relación de puestos de trabajo adecuada.
- 769 vecinos de A Coruña manifiestan su oposición a la implantación de unas instalaciones radioeléctricas destinadas a telefonía móvil en las inmediaciones de sus viviendas.
- 715 funcionarios y trabajadores de los equipos de orientación educativa y psicopedagógica, encabezados por el secretario general de la Federación de Enseñanza de CC.OO. manifiestan su disconformidad con la modificación de la actual configuración de los centros de orientación que pretenden realizar las autoridades de la Comunidad de Madrid.
- 8.000 funcionarios y usuarios de bibliotecas manifiestan su disconformidad por la aplicación de un canon por préstamo de libros exigido por la Directiva Europea 2006/115/CE.
- 121 vecinos de Deleitosa (Cáceres) consideran arbitrario el incremento de la cuota del Impuesto sobre Bienes Inmuebles aprobado por el Ayuntamiento de dicha población.
- 829 vecinos de Mazarrón (Murcia), encabezados por un concejal de dicho Ayuntamiento, denuncian las presuntas irregularidades urbanísticas y administrativas existentes en una urbanización ubicada en su término municipal.
- 442 afectados se quejan de supuestas irregularidades en las obras de construcción de la denominada variante de Pajares, de la línea férrea de alta velocidad que unirá la meseta con el Principado de Asturias.
- 6.000 vecinos de Cunit (Tarragona) ponen de manifiesto su disconformidad con la revisión catastral operada en su municipio.
- 2.186 trabajadores de la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, encabezados por la secretaria general de la Confederación General de Trabajadores (CGT) se quejan del mal funcionamiento, por incumplimiento de las normas de servicios postales, del Centro de Reparto nº 2 que dicha entidad pública tiene ubicado en Móstoles (Madrid).
- 409 trabajadores que prestan sus servicios en calidad de personal laboral de la Administración de la Comunidad Autónoma de Cantabria se quejan de la presunta discriminación que sufren respecto de los trabajadores de otras administraciones, en relación con el disfrute de determinados periodos vacacionales.
- 130 vecinos de El Prat de Llobregat (Barcelona) se quejan del impacto que supone para sus viviendas la línea férrea de alta velocidad Madrid/Barcelona, por estar ubicadas en su área de influencia.
- 193 vecinos de las parroquias de A Veiga, Goiás y Carballeda pertenecientes al municipio de Lalín

(Pontevedra) se quejan de la nueva señalización establecida por la Dirección General de Carreteras en el punto kilométrico 159 de la carretera nacional 640, que les obliga a efectuar un rodeo de tres kilómetros para poder cruzarla.

- 167 vecinos de San Agustín del Guadalix (Madrid) se quejan de la decisión adoptada por la Dirección del Área Territorial Madrid-Norte de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, por la que se reagrupan en dos los tres grupos de alumnos de educación infantil existentes en el colegio público Infanta Leonor de dicha población.
- 630 vecinos de Rascafría (Segovia) y diversos concejales de su Ayuntamiento, manifiestan su disconformidad con el proyecto de instalación, cerca del casco urbano de dicha población, de una estación de bombeo de aguas residuales por el Canal de Isabel II.
- 300 miembros de distintas cooperativas agrícolas de la provincia de León manifiestan su disconformidad con el acuerdo marco interprofesional relativo a la campaña de remolacha azucarera.
- 384 funcionarios y trabajadores del Ayuntamiento de Madrid se quejan de haber sufrido una violación de su derecho al honor por la actuación desarrollada por diversos medios de comunicación, especialmente de carácter audiovisual, en las dependencias donde prestan sus servicios y aledaños, con motivo de determinadas actuaciones policiales realizadas en el proceso judicial denominado “caso guateque”.
- 962 funcionarios del Ministerio de Economía y Hacienda se consideran discriminados retributivamente de forma arbitraria con relación a los que prestan sus servicios en la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) perteneciente al citado departamento y solicitan su equiparación con ellos.
- 126 funcionarios del Cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias manifiestan su disconformidad con la fusión de dos antiguas escalas dentro del proceso de ordenación corporativa, realizada en desarrollo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de mayo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- 348 personas manifiestan su oposición a la realización de espectáculos taurinos y piden que se solicite a las autoridades competentes su prohibición.
- 453 militares en activo se consideran discriminados por lo dispuesto en la Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar, respecto al régimen de ascensos, en relación con los que se encuentran en situación de reserva.
- 107 funcionarios de la Administración de Justicia solicitan la intervención de la Institución ante el Ministerio de Justicia para resolver la huelga indefinida que venían manteniendo
- 164 habitantes de la comarca de Tierra de Barros (Badajoz) manifiestan su disconformidad con la

instalación en su territorio de una refinería y los problemas medioambientales que podría generar.

- 101 socios de una cooperativa de viviendas de Getafe (Madrid) manifiestan su disconformidad con una expropiación de terrenos.
- 2.629 informáticos solicitan de la Institución que reclame de las administraciones competentes una regulación de las profesiones de ingeniero e ingeniero técnico en informática.
- 974 funcionarios de la Tesorería de la Seguridad Social, que prestan sus servicios en las direcciones provinciales consideran un agravio, tanto retributivo como de promoción profesional, el acuerdo adoptado en esta materia en noviembre de 2007 entre diversas organizaciones sindicales y dicho organismo.
- 8.573 usuarios de la denominada tarifa eléctrica nocturna denuncian los problemas planteados por las modificaciones introducidas en ella, en relación con los sistemas de calefacción y agua sanitaria por acumulación.
- 714 usuarios, encabezados por el presidente de la Unión de Consumidores de España, se quejan del agravio que supuso la modificación de las tarifas por consumo de energía eléctrica operada por el Real Decreto 1346/2006, de 29 de diciembre, que las reguló desde el 1 de enero de 2007 sin audiencia de los usuarios.
- 100 ciudadanos denuncian determinadas irregularidades en las pruebas previas de selección, a las que concurrieron, y cuya superación da derecho a participar en el curso para obtener el Certificado de aptitud de profesor de formación vial, convocado por Resolución de la Dirección General de Tráfico, de 26 de diciembre de 2007.

Cuadro 20
Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva, a 31 de diciembre de 2008

Situación	Número	%
Admitidas	5.819	74,20
En trámite	5.511	70,28
Concluidas	308	3,93
No admitidas	2.023	25,80
Pendientes de trámite	—	—
Total	7.842	100,00

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

CUADRO 21
Causas de no admisión de los expedientes de queja colectiva. Año 2008

Motivos de no admisión	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	1.467
Otros motivos de no admisión	556
Total	2.023

Tal y como se ha expresado en el apartado correspondiente a los expedientes de queja individual, en los cuadros 22, 23 y 24 se detallan los expedientes de queja colectiva tramitados en 2008 ante las distintas administraciones públicas, especificando los diferentes organismos y entidades públicas concernidos.

CUADRO 22
Expedientes de queja colectiva tramitados ante las distintas administraciones, en 2008

Administraciones	En Trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	2.512	124	2.636
Administración local	84	56	140
Varias administraciones	178	1	179
Investigación innecesaria	2.737	127	2.864
Total	5.511	308	5.819

CUADRO 23
Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la Administración General del Estado, en 2008

Ministerios	En Trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	2	—	2
Ministerio de Defensa	75	—	75
Ministerio de Economía y Hacienda	70	—	70
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	2.257	—	2.257
Ministerio del Interior	107	48	155
Ministerio de Trabajo e Inmigración	—	76	76
Varios departamentos ministeriales	1	—	1
Total	2.512	124	2.636

CUADRO 24
Tipos de conclusiones de los expedientes de queja colectiva, según administraciones. Año 2008

Administraciones	Actuación Correcta	Se Subsana	No Se Subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	76	48	—	—	124
Administración local	56	—	—	—	56
Varias administraciones	—	1	—	—	1
Investigación innecesaria	101	1	2	23	127
Total	233	50	2	23	308

253 quejas de oficio

Durante el ejercicio 2008, la Institución ha actuado de oficio en 253 ocasiones, lo que supone mantener prácticamente el incremento experimentado en 2007. Como su propio nombre indica, se trata de actuaciones que decide llevar a cabo el Defensor por iniciativa propia si tiene conocimiento de algún hecho susceptible de ser

investigado. 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 especifica la situación de las investigaciones a 31 de diciembre de 2008 y la Administración ante la que han sido tramitadas (Ver cuadro 25).

CUADRO 25
Investigaciones de oficio en relación con las distintas administraciones. Año 2008

Administraciones	En trámite	Concluidas	* En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	39	73	—	112
Administración autonómica	17	20	13	50
Administración local	28	12	8	8
Fiscal General del Estado	3	—	—	3
Otras entidades públicas	5	2	—	7
Varias administraciones	22	1	—	23
Investigación innecesaria	10	—	—	10
Total	124	108	21	253

* En espera de otras resoluciones (sentencia judicial, resolución de otro expediente...).

Justicia

De entre las numerosas quejas de oficio abiertas por la Institución relacionadas con el ámbito de la Justicia, destacan aquellas que tienen que ver con la violencia doméstica. En este contexto se enmarcan el expediente iniciado para conocer las dificultades de la Guardia Civil en la provincia de Cádiz para ejercer el control de las órdenes judiciales de protección de mujeres víctimas de violencia de género; la queja abierta ante la Consejería de Empleo y Bienestar Social del Gobierno de Cantabria, sobre el proyecto que garantizaría el derecho a la asistencia social integral a las víctimas de violencia de género en esa comunidad autónoma; o el expediente iniciado ante la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil del Ministerio del Interior, sobre los efectivos de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, para el seguimiento y control de los delitos de violencia de género y violencia doméstica en general, y de protección de las víctimas.

Además, se abrieron sendas quejas de oficio para indagar sobre la actuación del Juzgado de Instrucción número 5, de Torrejón de Ardoz (Madrid) durante la tramitación del procedimiento penal en el curso del cual se produjo el fallecimiento de una mujer y su pareja; y tras la muerte de una mujer a manos de su compañero sentimental, a pesar de que existía una sentencia firme de alejamiento, en la causa instruida por el Juzgado de Instrucción número 7 de Majadahonda (Madrid), y nuevas denuncias de la víctima.

La sobrecarga de trabajo en los juzgados de lo contencioso-administrativo de Valencia y el alto número de casos de prescripción de las faltas cometidas por menores debido a la carencia de medios personales de los equipos técnicos de los juzgados de menores, en Alicante, fueron también objeto de investigación de oficio por parte del Defensor del Pueblo, que también quiso conocer la situación general de pendencia en los Juzgados Penales y de Ejecutorias de España.

Asimismo, se inició un expediente ante la Consejería de Presidencia, Justicia y Seguridad de la Comunidad Autónoma de Canarias y la Fiscalía General del Estado, para indagar sobre la presunta existencia de 402 muestras tomadas desde el año 1998 hasta el año 2005, en otros tantos casos de agresiones sexuales, y que podrían permanecer sin ser “procesadas” en los laboratorios de la sede del Instituto de Medicina Legal, en Las Palmas de Gran Canaria. Otra queja de oficio tuvo que ver con la reforma de la Ley Orgánica 19/1994, de 23 de diciembre, de Protección a testigos y peritos en causas criminales.

Por otra parte, la Institución también recabó información sobre la reforma de la legislación penitenciaria en materia de asistencia pos-penitenciaria a los presos españoles que han cumplido su condena en el extranjero; y se interesó por el caso concreto de una ciudadana española presa en Tánger.

En 2008, el Defensor del Pueblo realizó diversas visitas a Centros de Internamiento de Menores, como el de *Sograndio* en Asturias, o el de *Vicente Marcelo Nesi*, de Badajoz.

Prisiones

El Defensor del Pueblo abre una investigación de oficio cada vez que fallece un recluso. En 2008 se iniciaron por este motivo cinco expedientes ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior.

Además, también fueron objeto de investigación las posibles disfunciones en prestaciones sociales penitenciarias; la situación de los hijos de las internas del centro penitenciario Tenerife II; y un brote de legionella detectado en la cárcel de Zuera (Zaragoza).

Los asuntos relacionados con los funcionarios de prisiones motivaron varias quejas de oficio, como por ejemplo la retención, por parte de los reclusos, de un funcionario de vigilancia en el centro penitenciario de Valencia; la detención de varios funcionarios por tráfico de drogas, o un incidente de carácter sexual protagonizado por un funcionario en el centro penitenciario de Palma de Mallorca.

Seguridad Ciudadana

Las denuncias de supuestos malos tratos o abusos policiales también fueron objeto de varias investigaciones de oficio. De esta forma, se investigó el fallecimiento de un joven de 23 años, en los calabozos de la Jefatura Superior de Policía de Zaragoza; y la muerte de un inmigrante hondureño en una celda de la comisaría de la Policía Nacional de Getafe (Madrid). Además, también se actuó para averiguar la veracidad de las supuestas detenciones ilegales atribuidas a un funcionario del Cuerpo Nacional de Policía; los malos tratos a un ciudadano boliviano, realizados presuntamente por la Policía Nacional, tras resistirse a ser embarcado en un avión en cumplimiento de una orden de expulsión; y la agresión sufrida por dos ciudadanos ingleses por parte de miembros del Cuerpo Nacional de Policía.

En esta misma línea, el Defensor del Pueblo se ocupó también de agresiones realizadas por miembros de seguridad privada. Es el caso de la investigación de oficio abierta ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior y ante el Ayuntamiento de Madrid por el fallecimiento de un joven en una discoteca de Madrid. También se iniciaron sendos expedientes por las presuntas agresiones, de carácter racista, por parte de distintos vigilantes de seguridad en el Metro de Madrid.

Por otro lado, en 2008 varias quejas de oficio tuvieron que ver con la falta de medios y recursos de las fuerzas de seguridad. Así, se investigó la situación de la Policía local en varias localidades gallegas, así como la insuficiencia de agentes de la Guardia Civil en determinados municipios de Madrid.

Inmigración y Extranjería

Varios temas relacionados con la inmigración centraron la atención del Defensor del Pueblo en 2008. De esta

forma, la Institución estudió de oficio el cierre temporal del dispositivo que el Ayuntamiento de Madrid tenía establecido para el desarrollo del Programa de atención de acogida temporal a la población subsahariana; la detención de un funcionario por presunto fraude en la tramitación de autorizaciones de residencia y trabajo en la Oficina de Extranjeros de Palma de Mallorca; las actuaciones realizadas con motivo de dos episodios de intento de acceso a Melilla de un elevado número de extranjeros; o los graves sucesos acaecidos en Roquetas de Mar (Almería), con motivo de la muerte de un joven senegalés.

Asimismo, y dentro de la actividad habitual del Defensor del Pueblo, se realizaron varias visitas a centros de internamiento de extranjeros y de menores. Así, en Ceuta y Melilla se visitaron dos centros de menores extranjeros no acompañados: La Esperanza y Fuerte de la Purísima, y otros dos centros de estancia temporal de inmigrantes. En Canarias se visitaron también varios centros de menores, como el de Arinaga, El Fondillo y Siete Puertas, los tres en la isla de Gran Canaria; y el centro de internamiento de extranjeros de Barranco Seco, en Las Palmas. Además, se visitaron las instalaciones de detención y primera acogida de la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Playa de las Américas, en la isla de Tenerife, y en Maspalomas, en la isla de Gran Canaria. Por último, también se visitó el centro de internamiento de extranjeros de Madrid.

Otros asuntos investigados de oficio por la Institución, relacionados con la inmigración, fueron la presunta existencia de una trama de corrupción en el Consulado de España en Lima relativa a pasaportes españoles; el motivo de la demora en la concesión de visados de reagrupación familiar a favor de los hijos de un ciudadano congoleño que quedó tetrapléjico tras recibir una paliza, al parecer por motivos racistas; y la implicación de determinados funcionarios policiales, adscritos a la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Madrid, en una trama ilegal de expedición de documentación a inmigrantes en situación irregular.

Administración Educativa

Las universidades protagonizaron las quejas de oficio relacionadas con la Educación iniciadas por la Institución en 2008. De esta forma, se abrieron hasta 47 expedientes de queja, ante el mismo número de universidades de toda España, para comprobar si los derechos y deberes de los alumnos resultaban plenamente efectivos y si quedaban garantizados en la tramitación de expedientes disciplinarios.

Asimismo, se iniciaron de oficio 10 procedimientos, en distintas Universidades de Andalucía, Extremadura y Baleares, a fin de comprobar si habían adaptado sus iniciales previsiones de exención parcial de tasas y precios públicos a los estudiantes universitarios con discapacidad.

Por otra parte, también se investigó si la valoración realizada por un centro privado concertado de Madrid, a efectos de admisión de alumnos, vulneraba el derecho constitucional a la igualdad.

Sanidad y Consumo

La falta de una unidad de radioterapia en Eivissa, para una atención de calidad a los pacientes oncológicos residentes en esta isla balear, fue una de las quejas de oficio abiertas por el Defensor del Pueblo relacionadas con la Sanidad.

Por otro lado, la subida de las tarifas MMS por parte de una compañía prestataria de servicios de telecomunicación estuvo en el origen de una investigación de oficio ante los ministerios de Industria y de Sanidad y Consumo.

Asuntos Sociales

Los temas sociales tuvieron una especial relevancia en 2008. Así, el monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastorno de conducta y en situación de dificultad social* fue realizado tras la apertura de oficio de varios expedientes de queja ante las distintas administraciones que se encargan de velar por estos menores.

Por otra parte, en Murcia y en la Comunidad de Madrid se investigó de oficio las condiciones de las instalaciones, recursos y trato de algunas residencias de ancianos.

La situación socio-sanitaria de los asentamientos de la Cañada Real Galiana, en Madrid, o la demora excesiva en la tramitación de las solicitudes de prestaciones y subsidios de desempleo, por parte de las oficinas en Madrid del Servicio Público de Empleo Estatal, así como las largas colas que se forman para acceder a dichas oficinas, fueron también objeto de investigación de oficio por parte del Defensor del Pueblo.

Actividad Económica

En cuanto a las quejas de oficio abiertas por la Institución relacionadas con la actividad económica, destaca la iniciada ante la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria del Ministerio de Economía y Hacienda, sobre los problemas suscitados por los borradores que la AEAT estaba enviando a los ciudadanos para la declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas.

La reacción social contraria a la nueva subida de la tarifa eléctrica, superior al IPC, y a la creación de una nueva tarifa social con limitaciones al consumo, sin tener en cuenta las circunstancias de los hogares, motivó un expediente de oficio ante la Secretaría General de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. Por otra parte, también se requirió información a este ministerio sobre el contenido del estudio que habían realizado sus expertos en relación con determinadas ofertas de los operadores. En este contexto, la Institución prepara

un estudio monográfico sobre la situación del sector de las telecomunicaciones, desde la perspectiva de los servicios que se prestan a los ciudadanos, a fin de buscar una mejora del mercado y las garantías de los derechos de los usuarios.

El Defensor del Pueblo también investigó además varios asuntos relacionados con el tráfico aéreo, como por ejemplo, la falta de recursos humanos y materiales para hacer frente a las reclamaciones de los pasajeros tras la entrada en vigor del Reglamento 261/2004 sobre compensación y asistencia a los pasajeros en caso de denegación de embarque y cancelación o gran retraso de los vuelos; y la práctica de muchas compañías aéreas de cobrar, al margen del importe del billete de avión, un sobreprecio por cada maleta. También se abrió una queja de oficio para recabar datos sobre la denegación de embarque, por parte de una compañía, a un pasajero enfermo que deseaba regresar a su país y que necesitaba asistencia de oxígeno durante el vuelo; y otra más con la intención de averiguar los tiempos de espera de los equipajes en la terminal 4 del aeropuerto de Barajas.

Medio Ambiente

De entre las investigaciones iniciadas de oficio con relación al Medio Ambiente, destacan cinco expedientes que se abrieron para indagar sobre la saturación y el aumento de los desechos en los vertederos de residuos urbanos de la Comunidad Valenciana, Canarias, Galicia, Castilla y León y Murcia.

En la misma línea, la falta o insuficiencia de depuración de las aguas de algunos municipios motivó la apertura de sendas quejas ante el Ministerio de Medio Ambiente y ante distintas administraciones autonómicas y municipales de toda España.

Ante el Consejo de Seguridad Nuclear se abrieron dos expedientes para indagar sobre un incidente acaecido en la central nuclear de Ascó y con motivo de la sustracción de una maleta en el Polígono Industrial de Las Nieves, de Móstoles (Madrid), que contenía un equipo para mediciones de densidad y humedad del terreno, portador de dos fuentes radiactivas de baja actividad.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo se interesó también, entre otros asuntos de carácter medioambiental, por la presunta existencia de vertidos tóxicos irregulares altamente contaminantes en la Bahía de Cartagena; por la grave degradación ambiental que podría estar sufriendo el entorno natural del río Henares en Madrid; y por la viabilidad ambiental de un proyecto promovido por la empresa pública Aguas de la Cuenca del Tajo, de interconexión del río Sorbe al embalse de Alcorlo (río Bornoba), en la Comunidad de Madrid.

Urbanismo y Vivienda

En Madrid se han abierto varios expedientes de queja ante el Ayuntamiento, relacionados con el Urbanismo y

la Vivienda. Es el caso del relativo al proyecto urbanístico para remodelar la plaza Barceló, cuya ejecución supondrá la desaparición del patio del colegio Isabel la Católica; o de la queja de oficio abierta por el mal estado de unas viviendas de la calle Cavanilles y de la falta de servicios primarios básicos en dicha vía. Además, también se ha requerido información al consistorio madrileño por el deterioro que sufre el Parque Rodríguez Sahagún, del distrito de Tetuán; y por el estado de abandono y suciedad en el que se encuentran las ruinas de la antigua muralla islámica de Madrid, catalogada como Monumento Histórico Artístico y una de las construcciones más antiguas de la capital.

Asimismo, otros asuntos que han despertado el interés de la Institución han sido los problemas de una discapacitada física para acceder a su piso de protección oficial en Molina de Segura (Murcia) por una avería en el ascensor; el incremento en la valoración de las fincas agrícolas rústicas en Lleida; la ausencia de servicios básicos en una urbanización en la localidad madrileña de Camarma de Esteruelas; y el derribo acometido de parte de las viviendas existentes en un poblado de Candelaria, en Santa Cruz de Tenerife.

Función Pública

En el área de Función y Empleo Público se abrieron 18 investigaciones de oficio, con todas las comunidades

autónomas y con Ceuta y Melilla, en relación con los trienios del personal estatutario temporal de los servicios de salud.

Además, se iniciaron otras dos quejas más, ante la Secretaría de Estado para la Administración Pública del Ministerio de Administraciones Públicas, para estudiar las medidas que garantizan el disfrute del permiso por adopción internacional de los funcionarios y para ver qué medidas se están aplicando en la formación para personas con discapacidad destinadas a favorecer su integración y su acceso al empleo público.

Otros asuntos

El papel que juegan las nuevas tecnologías a la hora de difundir datos motivó dos quejas de oficio por parte del Defensor del Pueblo: una ante la Fiscalía General del Estado, para conocer las posibles medidas a adoptar ante los casos de agresiones entre menores grabadas en teléfonos móviles y posteriormente difundidas a través de Internet. Y otra, ante el Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, con el fin de verificar si en un programa de Internet se reflejaban datos de carácter clínico de pacientes, entre ellos, los relativos a cuatro mil historias clínicas relacionadas con interrupciones voluntarias del embarazo, atendidos en el hospital Lasaitasuna de Bilbao.

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
C/ Fortuny 22, Madrid 28010

Admitidas 58 recomendaciones y 74 sugerencias

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individual, colectiva e investigaciones de oficio durante el año 2008, se formularon 432 resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas (Ver

cuadro 26). En los cuadros 27, 28 y 29 puede observarse con más detalle el destino de las resoluciones emanadas del Defensor del Pueblo, según tipo de resolución y Administración de destino.

CUADRO 26
Resoluciones formuladas durante 2008

Resoluciones	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	58	14	53	125
Sugerencias	74	28	88	190
Recordatorios de deberes legales	—	—	—	113
Advertencias	—	—	—	4

CUADRO 27
Recomendaciones por Administración de destino.
Estado a 31 de diciembre de 2008

Administraciones	Formuladas	Admitidas	Rechazadas	Pendientes
Administración Gral. del Estado	68	30	7	31
Administración autonómica	26	11	3	12
Administración local	29	17	3	9
Otros organismos	2	—	1	1
Total	125	58	14	53

CUADRO 28
Sugerencias por Administración de destino.
Estado a 31 de diciembre de 2008

Administraciones	Formuladas	Admitidas	Rechazadas	Pendientes
Administración Gral. del Estado	79	33	14	32
Administración autonómica	18	4	3	11
Administración local	92	37	11	44
Otros organismos	1	—	—	1
Total	190	74	28	88

CUADRO 29
Recordatorios de deberes legales formulados
en el año 2008. Por Administración de destino

Administraciones	Total
Administración Gral. del Estado	38
Administración autonómica	18
Administración local	53
Otros organismos	4
Total	113

El seguimiento temporal del tratamiento dado por parte de las distintas Administraciones a las resoluciones del Defensor del Pueblo permite apreciar más nítidamente su grado de eficacia. En los cuadros 30 y

31 se analiza la evolución real de la aceptación o rechazo de las recomendaciones y sugerencias emitidas en los dos años anteriores al de este informe que ahora se presenta.

CUADRO 30
Recomendaciones años 2006 y 2007. Datos a 31 de diciembre de 2008

Recomendaciones	2006		2007	
	Total	%	Total	%
Admitidas	81	81,82	117	75,00
Rechazadas	17	17,17	35	22,44
Pendientes	1	1,01	4	2,56
	99	100,00	156	100,00

CUADRO 31
Sugerencias años 2006 y 2007. Datos a 31 de diciembre de 2008

Recomendaciones	2006		2007	
	Total	%	Total	%
Admitidas	79	58,52	116	56,86
Rechazadas	55	40,74	76	37,26
Pendientes	1	0,74	12	5,88
	135	100,00	204	100,00

125 recomendaciones, 190 sugerencias

A lo largo de 2008, el Defensor del Pueblo formuló un total de 125 recomendaciones y 190 sugerencias. A cierre del informe anual habían sido admitidas 58 recomendaciones y 74 sugerencias, tal y como se refleja en los cuadros 27 a 29. Además, se han realizado 4 advertencias. 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 **Secretaría de Estado para la Administración Pública** sobre desigualdad de trato entre los cónyuges y las parejas de hecho.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares** para que se considere a todos los efectos la fecha de inicio del procedimiento de reagrupación familiar como la determinante para establecer la menor edad del reagrupado.

Ministerio de Economía y Hacienda

A la **Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria** para la aclaración de la información que se proporciona a los contribuyentes en las comunicaciones adoptadas en procesos automatizados, así como la mejora de la información sobre la causa concreta de las liquidaciones o requerimientos.

Recomendación al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de la Comunitat Valenciana** para que informe a los reclamantes del estado de tramitación de los procedimientos en los que sean parte, incluso con acuse de recibo y sobre todo cuando la tramitación se demora en exceso.

Ministerio de Fomento

A la **Subsecretaría**, Recomendación sobre bonificaciones de tarifas de transporte para extranjeros residentes en el archipiélago canario.

Recomendación a la **Secretaría General Técnica** sobre la falta de coordinación entre dos órganos de una Administración que da lugar a dos resoluciones sobre un mismo hecho que se contradicen.

Recomendación a la **Dirección General de Aviación Civil**, sobre el derecho de accesibilidad al

transporte aéreo a un precio asequible para las personas con discapacidad.

Recomendación a la **Jefatura de la Unidad de Carreteras del Estado en Almería** sobre diferencias de criterio y falta de coordinación entre administraciones públicas.

Ministerio del Interior

Recomendación sobre la investigación de quejas por actuaciones médicas en las prisiones.

Recomendación a la **Secretaría de Estado de Seguridad** sobre remisión a los juzgados de denuncias presentadas ante la Guardia Civil.

Recomendación a la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias** sobre instalación de timbres o llamadores en salas de comunicaciones familiares en las prisiones.

Se formuló otra Recomendación sobre requisitos para acreditar méritos en el apartado de conciliación familiar.

Recomendación a la **Secretaría General Técnica** sobre la reforma del Reglamento de Armas.

Recomendación a la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre incremento y adecuación de plantilla en una comisaría del Cuerpo Nacional de Policía.

Se hizo otra Recomendación para que el protocolo de normas de actuación en las repatriaciones y en el traslado policial de ciudadanos extranjeros incluya la prohibición de tapar las vías respiratorias, de privar de la visión o del sentido del oído.

Recomendación sobre incremento y adecuación de plantilla en una comisaría del Cuerpo Nacional de Policía.

Se formuló también una Recomendación sobre medidas para evitar los retrasos observados en la tramitación de determinados procedimientos.

Recomendación sobre la instalación de cinturones de seguridad en los vehículos destinados al traslado de presos.

Recomendación sobre la equivalencia, a efectos profesionales, de los títulos de graduado escolar y de graduado en educación secundaria obligatoria.

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 incremento de medios humanos y materiales en una comisaría del Cuerpo Nacional de Policía.

Se formuló también Recomendación sobre incremento de medios en las oficinas de documento nacional de identidad y pasaporte.

Recomendación a la **Dirección General de Tráfico** sobre los ficheros en que constan los seguros obligatorios de vehículos automóviles y el procedimiento sancionador por carencia del mencionado seguro.

Recomendación sobre la implantación de un sistema de publicación de procedimientos sancionadores de tráfico en la página Web de la Dirección General de Tráfico.

Recomendación sobre cambios reglamentarios relativos a los permisos de conducir de trabajadores españoles en la Unión Europea.

Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino

A la **Confederación Hidrográfica del Cantábrico** sobre la condición de interesado en un procedimiento sancionador, tanto del perjudicado denunciante como del perjudicado no denunciante que solicite personarse.

Recomendación a la **Confederación Hidrográfica del Duero** sobre la apreciación de oficio por el órgano instructor del procedimiento sancionador de la existencia de un interés legítimo y de la intención del denunciante de ser parte en el procedimiento, y por tanto el reconocimiento de su condición de interesado.

Ministerio de la Presidencia

A la **Subsecretaría** sobre la asistencia sanitaria a los beneficiarios de Muface en el Campo de Gibraltar.

Ministerio de Trabajo e Inmigración

A la **Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración** para que se adecuen las tarjetas de residencia de familiares a cargo de ciudadanos comunitarios, a fin de que no se limite su derecho al desarrollo de aquellas actividades laborales para las que se encuentran expresamente autorizados por la normativa vigente.

Recomendación a la **Dirección General de Inmigración** para que se otorgue a los cónyuges de ciudadanos que obtienen la nacionalidad española una tarjeta de residencia comunitaria o una tarjeta de residencia por circunstancias excepcionales, entre tanto se cumple con las formalidades de inscripción del matrimonio en el Registro Civil.

Recomendación a la **Dirección General de Ordenación** de la Seguridad Social para que se adopte el criterio procedente para posibilitar a los interesados que puedan formular reclamación previa ante la entidad gestora o servicio común de la Seguridad Social, en razón de sus competencias, contra las resoluciones adoptadas por las mutuas de accidentes de trabajo y

enfermedades profesionales, en las cuestiones relativas al reconocimiento del derecho a las prestaciones del sistema de la Seguridad Social.

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Agricultura y Pesca** sobre desarrollo normativo de la Ley andaluza 10/2007, de 26 de noviembre, de Protección del origen de la calidad de los vinos de Andalucía.

Principado de Asturias

A la **Dirección Gerencia del Servicio de Salud** sobre la obligación de dictar resolución expresa.

Comunidad de Castilla y León

A la **Consejería de Medio Ambiente** sobre el cómputo del plazo de prescripción de las sanciones administrativas.

Comunidad Autónoma de Galicia

A la **Consejería de Sanidad** para que por los órganos competentes del Servicio Gallego de Salud se valore la oportunidad y conveniencia de adoptar las medidas pertinentes y tendentes a reducir la extraordinaria demora, al menos en algunos supuestos para la realización de cirugía reconstructiva de mama en el Servicio de Cirugía Plástica del Complejo Hospitalario Universitario de Vigo.

Comunidad de Madrid

A la **Consejería de Educación** sobre información a los participantes en procesos de admisión a plazas de formación profesional en centros docentes concertados de los límites que, a efectos de asignación de plazas, puedan derivarse de la definición del carácter propio de dichos centros.

Recomendación a la **Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio** sobre valoración de las declaraciones de impacto ambiental y sus efectos.

Recomendación a la **Consejería de Sanidad** sobre procedimiento de tramitación de solicitud.

Recomendación al **Consorcio Regional de Transportes** sobre coordinación de las administraciones encargadas de los transportes urbanos.

Recomendación a la **Universidad Complutense de Madrid** sobre la devolución del importe de la reserva de plaza en los colegios mayores de la Universidad.

Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Justicia y Administraciones Públicas** sobre la eliminación de diferencias retributivas entre puestos de similares características.

Ciudad Autónoma de Melilla

A la **Consejería de Bienestar Social y Sanidad** para que se especifique la necesidad de documentar al menor extranjero no acompañado en las comunicaciones que la entidad de protección curse a las legaciones diplomáticas y, en defecto de esta documentación, se procure la obtención de cédulas de inscripción.

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamiento de Alicante: Para actuar con la máxima diligencia al inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, evitando que las infracciones urbanísticas puedan consolidarse.

Ayuntamiento de Gijón (Asturias): Sobre la presunción de interés legítimo y directo, en los procedimientos sancionadores relativos a infracciones en materia de ruidos, en caso de vecindad con el lugar de la infracción.

Recomendación sobre conservación de grabaciones videográficas como medio de prueba en procedimientos sancionadores.

Ayuntamiento de Hoyo de Manzanares (Madrid): Sobre la redacción de las bases de las convocatorias de los procesos selectivos.

Ayuntamiento de Langreo (Asturias): Sobre el deber de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido llevando a cabo las comprobaciones necesarias.

Ayuntamiento de Las Rozas de Madrid (Madrid): Sobre el control de estacionamiento de vehículos en el municipio.

Ayuntamiento de Lerma (Burgos): Sobre la notificación de los actos administrativos.

Ayuntamiento de Madrid: Sobre nulidad de licencia urbanística otorgada a un proyecto cuya calificación urbanística y declaración de impacto ambiental han sido declaradas nulas.

Recomendación sobre requisitos para la modificación de las bases de las convocatorias.

Ayuntamiento de Marbella (Málaga): Sobre trámites burocráticos para el acceso con objetos voluminosos a las calles peatonales.

Ayuntamiento de Puçol (Valencia): Sobre la garantía del acceso de los vecinos a sus garajes.

Ayuntamiento de Rioja (Almería): Sobre diferencias de criterio y falta de coordinación entre administraciones públicas.

Ayuntamiento de Toledo: Sobre la composición de los tribunales de selección.

Ayuntamiento de Torrelavega (Cantabria): Para que se cumpla el mandato legal de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, actuando con la debida diligencia y evitando que las infracciones urbanísticas queden impunes.

Ayuntamiento de Torrent (Valencia): Sobre impartición de cursos de formación a agentes de la Policía Local.

Ayuntamiento de Torrevieja (Alicante): Sobre inclusión de puestos vacantes en la oferta de empleo público.

Ayuntamiento de Villaviciosa de Odón (Madrid): Sobre coordinación de las administraciones encargadas de los transportes urbanos.

RELACIÓN DE SUGERENCIAS ADMITIDAS

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Ministerio de Administraciones Públicas

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid**, para que se revise la inadmisión a trámite de una solicitud de renovación de autorización de trabajo y residencia por cuenta ajena extemporánea y se proceda a la concesión de la autorización solicitada, para el caso de que concurran los demás requisitos legal y reglamentariamente exigidos para su concesión.

Sugerencia para que se examine la orden de expulsión dictada en su día contra el interesado y se evalúe la procedencia de dejar dicha sanción sin efecto, una vez comprobados sus vínculos familiares en España, así como el cumplimiento de los demás requisitos materiales exigidos para que prospere su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales.

Sugerencia para que se examine nuevamente la solicitud de revocación de la orden de expulsión dictada contra el interesado y se evalúe la procedencia de dejar dicha sanción sin efecto, una vez comprobados sus vínculos familiares en primer y segundo grado en España, así como el cumplimiento de los demás requisitos materiales exigidos para que prospere su solicitud de autorización de residencia por circunstancias excepcionales.

Sugerencia para que se resuelva favorablemente la solicitud de revocación de la resolución de expulsión presentada de manera urgente, dadas las nuevas circunstancias personales acreditadas por la interesada, consistentes en ser madre de una menor de edad de nacionalidad española, revocando la misma, siempre que no existan razones de orden público o de seguridad pública que lo impidan.

Sugerencia para que se verifique la caducidad de una orden de expulsión y, con carácter subsidiario, se evalúe la incidencia de la medida cautelar acordada por un juzgado de lo contencioso-administrativo en la situación de internamiento del interesado, en cuyo caso deberían adoptarse con carácter urgente las medidas precisas para que se proceda al cese del internamiento del reclamante y a su inmediata puesta en libertad.

Sugerencia para que se proceda al examen del expediente de expulsión en el que puede haberse producido caducidad. Asimismo, que se tenga en consideración la situación de arraigo alegada por el compareciente y la concesión de cita para formular una solicitud de autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales.

A la **Subdelegación del Gobierno en Álava** para que se deje sin efecto una resolución desfavorable, recaída en la renovación de una autorización de residencia y trabajo, por no ajustarse el procedimiento a Derecho.

A la **Subdelegación de Gobierno de Alicante** para que se proceda a la concesión de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión solicitada por el interesado, sin exigir la presentación de documentos no previstos en la normativa.

A la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona** para que se proceda a la concesión, al menos con carácter provisional, de una tarjeta de residencia como cónyuge de ciudadano de la Unión.

A la **Subdelegación del Gobierno en Cádiz** para que se anule la resolución por la que se acuerda la expulsión de territorio nacional del interesado, al no encontrarse el mismo en situación irregular en España en el momento de incoación del expediente.

Sugerencia para que se resuelva favorablemente la solicitud de revocación de la resolución de expulsión presentada, dadas las nuevas circunstancias personales acreditadas por la interesada, consistentes en ser madre de un menor de edad de nacionalidad española, revocando la misma, siempre que no existan razones de orden público o de seguridad pública que lo impidan.

A la **Subdelegación del Gobierno en Salamanca** para que se resuelva favorablemente la solicitud de revocación de la resolución de expulsión presentada por el interesado de manera urgente, dadas las nuevas circunstancias personales acreditadas por el mismo, consistentes en ser padre de una menor de edad de nacionalidad española, revocando la misma, siempre que no existan razones de orden público o de seguridad pública que lo impidan.

A la **Subdelegación del Gobierno en Tarragona** para que se proceda a dejar sin efecto la resolución

por la que se denegó al interesado la renovación de su autorización de residencia y trabajo, y se proceda a la concesión de la autorización solicitada, ya que la simple puesta a disposición de la autoridad judicial, no es motivo suficiente para denegar la solicitud.

A la **Subdelegación del Gobierno en Toledo** para que se resuelva favorablemente, de manera urgente, la solicitud de revocación de la resolución de expulsión que pesa sobre el interesado, en atención a sus circunstancias personales consistentes en ser padre de un menor de edad de nacionalidad española.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares** sugerencias para que se revise la denegación de dos recursos de reposición dictados por el Consulado General de España en Quito, estimando los mismos, al quedar acreditado que se presentaron las solicitudes de visado dentro de plazo.

Para que se realicen las actuaciones procedentes a fin de que el Consulado General de España en Quito dicte nueva resolución en la que valore la documentación aportada a un expediente de reagrupación familiar, e indique los motivos por los que procede el archivo por desistimiento o la denegación de la solicitud.

Para que se revise la resolución por la que la Oficina Consular en Islamabad (Pakistán) ha denegado al interesado el visado de entrada, y se le expida la correspondiente autorización que le permita retornar a España, una vez se compruebe la vigencia de su derecho a residir en el país.

Ministerio de Educación, Política Social y Deporte

A la **Dirección Provincial en Ceuta** para que se facilite el traslado de documentos entre distintos órganos de la Administración del Estado.

Ministerio de Fomento

A la **Secretaría de Estado de Infraestructuras** para que se proceda a un efectivo seguimiento y vigilancia del cumplimiento de la declaración de impacto ambiental, y se exijan las responsabilidades que correspondan a las

Más información en:
www.defensordelpueblo.es

autoridades y funcionarios por falta de auxilio entre órganos administrativos.

Ministerio del Interior

A la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias** sobre revisión de oficio cuando los hechos así lo determinen.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre facilidades de acceso de personas invidentes con perro guía a una comisaría de policía.

Sugerencia sobre corrección de agentes de la Guardia Civil por trato incorrecto.

A la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras**, para que se impartan las órdenes oportunas a fin de que se permita la entrada inmediata de la interesada y de su hijo menor al territorio nacional, revocando, en su caso, las resoluciones de denegación de entrada.

A la **Dirección General de Tráfico**, sugerencias sobre procedimientos sancionador en materia de tráfico.

Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

A la **Secretaría de Estado de Cambio Climático** para que se proceda a un efectivo seguimiento y vigilancia del cumplimiento de la declaración de impacto ambiental, y se exijan las responsabilidades que correspondan a las autoridades y funcionarios por falta de auxilio entre órganos administrativos.

Ministerio de Trabajo e Inmigración

A la **Dirección General del Instituto Nacional de la Seguridad Social** para que de acuerdo con el procedimiento establecido al efecto, sea revisada la resolución dictada por la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Vizcaya, por la que se denegaba la solicitud del interesado de que le fuesen reintegrados los gastos ocasionados por la adquisición de una silla de ruedas, reconociéndole la prestación solicitada en la cuantía correspondiente.

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería para la Igualdad y Bienestar Social** sobre contestación expresa.

Comunidad Autónoma de Aragón

Al **Departamento de Presidencia** sobre obligación de dar cumplimiento a los plazos legales.

Comunidad de Madrid

A la **Gerencia del Instituto de la Vivienda de Madrid** sobre la obligación de una entidad pública de reparar los elementos comunes de un edificio que tiene en arrendamiento.

Región de Murcia

A la **Consejería de Sanidad** para que se valore la oportunidad y conveniencia de adoptar las medidas pertinentes y tendentes a iniciar de oficio un expediente de responsabilidad patrimonial de la Administración, en cuyo marco se determine si como consecuencia de los errores en la identificación de los resultados de las biopsias practicadas a un paciente, el mismo ha podido sufrir daños y perjuicios que no le corresponden soportar.

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamiento de Alcobendas (Madrid): sobre procedimiento sancionador en materia de tráfico.

Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid): sobre la obligación de dar resolución expresa a la solicitud de información formulada por el interesado.

Ayuntamiento de Cáceres: sobre la necesidad de adoptar las medidas oportunas para evitar la caducidad de un procedimiento sancionador y de ejecutar resolución pertinente.

Ayuntamiento de Cambre (A Coruña): sobre la conveniencia de reforzar las medidas para evitar estacionamientos indebidos en una calle.

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

Ayuntamiento de Gerena (Sevilla): sobre la procedencia de dictar resolución expresa a denuncias y a solicitudes de acceso a información urbanística.

Ayuntamiento de Gondomar (Pontevedra): para que se adopten las medidas necesarias a fin de que se facilite la información urbanística solicitada.

Ayuntamiento de Guadarrama (Madrid): para que se adopten las medidas necesarias a fin de que se facilite la información urbanística solicitada.

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: Sobre la necesidad de una actuación municipal ante la realización de una actividad molesta denunciada.

Ayuntamiento de Lucena (Córdoba): sobre procedimiento sancionador en materia de tráfico.

Ayuntamiento de Lucena del Puerto (Huelva): para que el Ayuntamiento facilite los datos solicitados a una asociación, sobre concesiones otorgadas en montes públicos.

Ayuntamiento de Madrid: para que se incrementen las exigencias ambientales y organizativas durante el período de fiestas.

Sugerencia sobre aportación de pruebas documentales a los procedimientos sancionadores en materia de infracciones contra el medio ambiente.

Sugerencia sobre embargos en relación con el impago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

Sugerencia para que se adopten las medidas oportunas a fin de restablecer la legalidad urbanística y para

incoar, tramitar y resolver el correspondiente expediente sancionador a los responsables de la infracción.

Sugerencia sobre la necesidad de adoptar medidas de paralización de actividades molestas y contaminantes.

Sugerencia sobre la obligación de restablecer la legalidad urbanística vulnerada por las obras realizadas con ocupación de vial.

Sugerencia sobre la oportunidad de apertura de expediente disciplinario a agentes de la Policía Local.

Sugerencia sobre el derecho de acceso a documentación urbanística.

Sugerencia sobre una notificación rápida y eficaz de una orden de restablecimiento de la legalidad urbanística.

Ayuntamiento de Málaga: sobre embargo en relación con el impago del impuesto sobre vehículos de tracción mecánica.

Sugerencia para que se contesten expresamente los escritos remitidos por el denunciante de unas obras, exponiendo suficientemente los fundamentos jurídicos en que se basaron las resoluciones.

Ayuntamiento de Marbella (Málaga): para que se facilite el paso de un vecino con su vehículo a una calle peatonal donde reside.

Ayuntamiento de Miraflores de la Sierra (Madrid): para que se adopten todas las medidas previstas en la Ley 9/2001, de 17 de julio, del Suelo, de la Comunidad de Madrid, a las obras que se están realizando sin ajustarse a las normas subsidiarias del municipio.

Ayuntamiento de Mondoñedo (Lugo): sobre construcción de aceras en antigua travesía.

Ayuntamiento de Móstoles (Madrid): para que en caso de que vuelvan a producirse denuncias por contaminación acústica se inicien las actuaciones oportunas a fin de asegurar que las emisiones acústicas no excedan los valores límite aplicables.

Ayuntamiento de Murcia: sobre retirada de licencias y suspensión o cierre definitivo de establecimiento molesto, por incumplimiento reiterado de medidas correctoras y desarrollo de actividad irregular.

Ayuntamiento de Oropesa del Mar (Castellón): sobre obligación de proporcionar a los ciudadanos información suficiente, de modo que puedan ejercer la acción pública urbanística o cualquier otra que pueda corresponderles.

Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres): sobre la necesidad de comprobar actividades ruidosas y molestas.

Sugerencia sobre la procedencia de realizar inspecciones y exigir el cumplimiento de la legislación sobre actividades clasificadas.

Ayuntamiento de Sanlúcar la Mayor (Sevilla): sobre la corrección de un trato incorrecto a personas sordomudas por agentes de la Policía Local.

Ayuntamiento de Seseña (Toledo): sobre la necesidad de actuación municipal ante actividades molestas.

Ayuntamiento de Talavera de la Reina (Toledo): sobre la necesidad y obligación de actuación municipal ante una instalación ruidosa carente de licencia.

Ayuntamiento de Torrejón el Rubio (Cáceres): sobre la obligación de realizar comprobación de ruidos y horario de cierre de un bar.

Ayuntamiento de Torrent (Valencia): sobre la obligación de corregir un trato incorrecto realizado por agentes de la Policía Local.

Ayuntamiento de La Vall d'Uixó (Castellón): para que se incoen los expedientes de restablecimiento de la legalidad urbanística, vulnerada por las distintas infracciones urbanísticas que se hayan podido cometer y que todavía no hayan prescrito, así como los expedientes sancionadores que procedan.

Diputación Provincial de Sevilla: a la Oficina Recaudatoria de esta entidad local sobre embargo en concepto de realización de obras para reparación de daños en vía pública con prescripción.

RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Durante el año 2008, El Defensor del Pueblo emitió 113 recordatorios de deberes legales, 38 a la Administración General del Estado, 18 a las Administraciones Autonómicas y 57 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 Aragón** sobre el deber legal que le incumbe de extinguir, mediante resolución motivada, las autorizaciones de residencia temporales, así como el deber legal de notificarlas formalmente a los interesados.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid** sobre el deber legal de extinguir, mediante resolución motivada, la autorización de residencia temporal de la interesada, así como el deber legal de notificarla.

A la **Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta** sobre el deber legal de retrotraer los efectos de las autorizaciones de residencia a favor de los menores extranjeros no acompañados, al momento en el que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección y que en las resoluciones que concedan autorizaciones de residencia a menores extranjeros tutelados se tenga en cuenta lo previsto en la normativa sobre vigencia de la autorización inicial y de sus renovaciones.

A la **Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla** sobre el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento de lo previsto en el artículo 3 de la Ley Orgánica 4/2000, cuidando de que los menores que se encuentren bajo tutela conserven

la documentación que acredite su situación en España, y no queden privados de ella, salvo en los supuestos y con los requisitos previstos en la citada Ley y en la Ley Orgánica 1/1992, de 21 de febrero, sobre Protección de la Seguridad Ciudadana. Asimismo, se recuerda el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento de lo previsto en el artículo 75.2 del Real Decreto 2393/2004 para la extinción de autorizaciones administrativas.

Sobre el deber que le incumbe de cumplir con la normativa vigente retrotrayendo los efectos de la autorización de residencia al momento en que el menor fue puesto a disposición de los servicios de protección de menores.

A la **Subdelegación del Gobierno en Alicante** sobre el deber legal que le incumbe de respetar el derecho de los ciudadanos a no presentar documentos no exigidos por las normas aplicables al procedimiento de que se trate y la consiguiente improcedencia de requerir certificado de convivencia de los cónyuges para la concesión de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión.

A la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona** sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento al artículo 35.3 de la Ley de Extranjería en los términos precisos, previstos por su desarrollo reglamentario en los expedientes de repatriación de menores extranjeros no acompañados pendientes de ejecución.

A la **Subdelegación del Gobierno en Las Palmas** sobre el deber legal de retrotraer los efectos de las autorizaciones de residencia a favor de los menores extranjeros no acompañados al momento en el que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección y de que en las resoluciones que concedan autorizaciones de residencia a menores extranjeros tutelados se tenga en cuenta lo previsto en la normativa sobre vigencia de la autorización inicial y de sus renovaciones. También se recuerda el régimen aplicable a estos menores para la concesión de autorizaciones de trabajo en función de su situación documental.

A la **Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife** sobre el deber legal de retrotraer los efectos de las autorizaciones de residencia a favor de los menores extranjeros no acompañados al momento en el que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección y de que en las resoluciones que concedan autorizaciones de residencia a menores extranjeros tutelados se tenga en cuenta lo previsto en la normativa sobre vigencia de la autorización inicial y de sus renovaciones. También se recuerda el régimen aplicable a estos menores para la concesión de autorizaciones de trabajo en función de su situación documental.

A la **Subdelegación del Gobierno en Zaragoza** sobre el deber legal que incumbe a ese organismo de cumplir con lo preceptuado en el artículo 35.4 de la

Ley de Extranjería, que ordena que se retrotraigan los efectos de la autorización de residencia al momento en el que el menor hubiere sido puesto a disposición de los servicios de protección de menores.

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares** sobre el deber que le incumbe de asegurar que los procedimientos de tramitación de visados que se realizan en los órganos consulares se lleven a cabo con pleno sometimiento a la legislación vigente, corrigiendo aquellas medidas que impliquen un uso extensivo y sin cobertura legal de la obligación de comparecencia personal en las oficinas públicas.

Ministerio de Defensa

A la **Subsecretaría** 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, 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, no debiendo repercutir las deficiencias de la actuación administrativa sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos, debiendo también insistir en que, de acuerdo con lo que dispone la antes citada Ley 30/1992, incumbe a las administraciones públicas regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

A la **Dirección General de Personal** 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, 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, no debiendo repercutir las deficiencias de la actuación administrativa sobre los mismos, lesionando sus legítimos derechos, debiendo también insistir en que, de acuerdo con lo que dispone la antes citada Ley 30/1992, incumbe a las administraciones públicas regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

Ministerio de Economía y Hacienda

A la **Delegación de Economía y Hacienda en Jaén** 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.

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.

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

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Canarias** sobre el deber legal de resolver y notificar en el plazo de seis meses establecido en el artículo 247 de la Ley General Tributaria para las reclamaciones tramitadas a través del Procedimiento Abreviado ante órgano unipersonal.

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

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes formuladas.

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

Ministerio de Educación, Política Social y Deporte

A la **Secretaría de Estado de Política Social, Familia y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad** sobre el deber legal de actuar con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho y de acuerdo con los principios de eficacia, jerarquía, descentralización, desconcentración y coordinación, conforme establece el artículo 103 de la Constitución española y la Ley 6/1997, de 14 de abril, de organización y funcionamiento de la Administración General del Estado.

Ministerio de Fomento

A la **Secretaría General de Infraestructuras** sobre el deber legal de prevenir y corregir la contaminación acústica, adoptando las medidas necesarias para prevenir y corregir el ruido que producen las carreteras, indemnizando los daños y perjuicios a los ciudadanos.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

A la **Dirección General de Política Energética y Minas** sobre el deber legal de que la evaluación de impacto ambiental se adopte por los órganos ambientales, si bien no exime de competencia a los órganos sustantivos.

Ministerio de Interior

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre el deber legal que incumbe a los servicios policiales de abstenerse de hacer valoraciones legales sobre la validez de un matrimonio, por no ser órgano habilitado para ello.

A la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** sobre el deber legal que compete a la Administración y a todos sus agentes de actuar conforme al ordenamiento jurídico.

A la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Barcelona sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento al artículo 35.3 de la Ley de Extranjería en los términos precisos previstos por su desarrollo reglamentario en los expedientes de repatriación de menores extranjeros no acompañados pendientes de ejecución.

A la **Jefatura Superior de Policía de Melilla** sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 5.3 de la Ley 5/1984, de 26 de marzo, y a su desarrollo reglamentario que establecen que al solicitante de asilo se le provea de un comprobante de su solicitud debidamente sellado.

Sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento, en la tramitación de los procedimientos sancionadores en materia de tráfico, a lo dispuesto en el artículo 38.4 de la Ley 30/92, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en lo concerniente a los registros en los que los ciudadanos pueden presentar sus solicitudes y escritos, así como a tener en cuenta los efectos en cuanto a los plazos, de la fecha de entrada en dichos registros.

Ministerio de Justicia

A la **Secretaría de Estado de Justicia** sobre el deber legal de motivar las resoluciones denegatorias de la inscripción de matrimonio que dicte el Consulado de España en Colombia, en los términos establecidos en la Instrucción de ese Departamento, de fecha 10 de febrero de 2005, para los matrimonios celebrados en Cuba.

Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

A la **Subsecretaría** sobre el deber legal de agilizar al máximo posible, cuando se den las circunstancias para ello, la tramitación de los expedientes para no perjudicar a los interesados, cumpliendo estrictamente los

plazos marcados por la normativa vigente, destinando los medios materiales, organizativos y personales que fueren necesarios para ello.

A la **Secretaría General Técnica** sobre el deber legal que le incumbe de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes y escritos de acceso a información ambiental le sean presentados por los interesados, de acuerdo con los límites, requisitos y en los plazos exigidos por la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

A la **Confederación Hidrográfica del Cantábrico** sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta expresa en tiempo y forma a cuantos escritos, solicitudes y recursos sean interpuestos por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Confederación Hidrográfica del Júcar** sobre el deber legal de ejercer las potestades de investigación y control que le otorga la Ley de Aguas, abriendo los procedimientos sancionadores que procedan, y utilizando los medios necesarios para garantizar la resolución final.

A la **Confederación Hidrográfica del Segura** sobre el deber legal que le incumbe de resolver expresamente en el tiempo máximo previsto legalmente para ello los recursos de alzada que sean interpuestos por los interesados, en cumplimiento de los artículos 42 y 115 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Confederación Hidrográfica del Tajo** sobre el deber legal que le ataíne de tramitar los expedientes cumpliendo las normas y formalidades con celeridad, eficacia y sin obstaculizar el ejercicio de los derechos individuales, conforme a los artículos 9 y 103 de la Constitución.

Ministerio de Trabajo e Inmigración

A la **Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social** sobre el deber legal que le concierne de actuar 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 que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos en su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

Sobre el deber legal de que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, se responsabilicen de su tramitación y adopten las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

A la **Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social** sobre el deber legal que le incumbe de que las resoluciones dictadas por las Mutuas de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, en materia de prestaciones de la Seguridad Social, cuya gestión tengan atribuida, estén suficientemente motivadas, mencionando también que contra dichas resoluciones cabe la posibilidad de formular reclamación previa y, en su caso, demanda ante el órgano jurisdiccional competente.

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Principado de Asturias

A la **Consejería de Bienestar Social y Vivienda** sobre el deber legal que incumbe a la Dirección General de Mayores, Infancia y Familias de facilitar el cumplimiento del artículo 35.3 de la Ley de Extranjería, en los términos precisos previstos por su desarrollo reglamentario en los expedientes de repatriación de menores extranjeros no acompañados, para lo cual debe ponerse en conocimiento de la Delegación del Gobierno las gestiones que haya podido realizar para localizar a la familia del menor. También debe darse cumplimiento a las previsiones normativas sobre las solicitudes de autorización de residencia, haciendo constar en estas el momento en el que el menor fue puesto a disposición de los servicios de protección de menores del Principado de Asturias.

Comunidad Autónoma de Canarias

A la **Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda** 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, del Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes** 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.

Comunidad de Castilla y León

A la **Consejería de Educación** sobre el deber legal que le incumbe de ordenar los procedimientos

administrativos, con el impulso y la celeridad necesarios, en los términos que establecen los artículos 74 y siguientes de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Comunidad de Madrid

A la **Consejería de Cultura y Turismo** sobre el deber legal que le incumbe de actuar 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, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos en su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

A la **Consejería de Familia y Asuntos Sociales** 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.

Sobre el deber legal que concierne a la Dirección General del Mayor de ajustarse a lo establecido en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

A la **Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio** sobre el deber legal que concierne a la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental de impulsar de oficio y resolver cuantos procedimientos de evaluación o análisis ambiental le sean sometidos en los plazos previstos por la Ley 2/2002, de la Comunidad de Madrid, informando con la debida diligencia al órgano sustantivo sobre la necesidad de subsanación de deficiencias y aquella documentación complementaria que resulte necesaria para su correcta resolución, en aplicación de los artículos 4.1, 18, 74.1 y 76.2 de la Ley 30/1992, y sobre el deber legal que incumbe a la Dirección General de Urbanismo y Planificación Regional, en aplicación de los artículos 4.1, 18,

74.1 y 76.2 de la Ley 30/1992, de impulsar de oficio los procedimientos de calificación urbanística previstos en la Ley 9/2001, del Suelo, de la Comunidad de Madrid, lo que supone coordinar sus competencias con las de otras direcciones generales, organismos o administraciones implicadas, reclamando si es preciso la evacuación de informes en plazo al efecto de no retrasar la resolución del procedimiento y efectuar las notificaciones al interesado con razonable prontitud.

A la **Consejería de Presidencia, Justicia e Interior** sobre el deber legal que le incumbe de relacionarse con las otras administraciones públicas de conformidad con los principios dispuestos en los artículos 3.2 y 4 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

A la **Consejería de Transportes e Infraestructuras** sobre el deber legal de realizar un estudio estratégico de viabilidad ambiental, para satisfacer necesidades sociales, de acuerdo con lo establecido en el artículo 2.a de la Ley 9/2006, de 28 abril, de Evaluación de efectos de determinados planes y programas de medio ambiente.

Al **Instituto de la Vivienda de Madrid** sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dictar resolución expresa en todos los procedimientos, notificando a los interesados en la forma y plazos establecidos, de acuerdo con el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Región de Murcia

A la **Consejería de Política Social, Mujer e Inmigración** sobre el deber legal que le concierne de actuar 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, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos en su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

A la **Dirección General de Vivienda y Arquitectura** sobre la obligación de facilitar una más completa información acerca de las medidas de financiación del Plan Estatal 2005-2008 para favorecer el acceso de los ciudadanos a vivienda, con el fin de hacer efectivo el derecho a obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos y técnicos que las disposiciones vigentes impongan a los proyectos, actuaciones o

solicitudes que se propongan realizar, según lo establecido en el artículo 35 f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, sobre Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 4 del Real Decreto 208/1996, de 9 de febrero, por el que se regulan los Servicios de Información Administrativa y Atención al Ciudadano.

Comunidad Autónoma del País Vasco

Al Departamento de Vivienda y Asuntos Sociales sobre el deber legal que le concierne de actuar conforme a lo previsto en el artículo 20 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de modo que, cuando se considere incompetente para resolver un asunto, remita directamente las actuaciones al órgano que considere competente.

Comunitat Valenciana

A la Consejería de Economía, Hacienda y Empleo sobre el deber legal que le concierne de actuar 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, que establece que los titulares de las unidades administrativas adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

A la Dirección General de Seguridad y Protección Ciudadana 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.

Ciudad Autónoma de Melilla

A la Consejería de Bienestar Social y Sanidad sobre el deber legal que le incumbe de acordar el desamparo de los menores extranjeros no acompañados que se encuentren bajo su guarda y que se mantenga esta medida en tanto no se transfiera la responsabilidad a otra autoridad, se produzca la reagrupación familiar o alcancen los interesados la mayoría de edad.

Sobre el deber legal que le incumbe de actuar conforme al ordenamiento jurídico, lo que implica abandonar la práctica de retener la tarjeta de residencia a los menores extranjeros no acompañados en el momento de su mayoría de edad.

ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamiento de A Coruña: sobre el deber legal que le incumbe de ajustar su actuación a lo dispuesto

en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos, de manera que cuando considere necesaria la instalación de videocámaras no proceda a iniciar dicha instalación hasta que no haya obtenido la preceptiva autorización de la Delegación del Gobierno.

Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid): sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta a las solicitudes que los ciudadanos le cursen y en su caso, en particular, a comunicar al denunciante la iniciación o no de un procedimiento sancionador cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación, 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 el artículo 11.2 del Reglamento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de Agosto.

Ayuntamiento de Alicante: sobre el deber legal que le incumbe, de acomodar la actuación municipal 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, y el deber legal 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 conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Ayuntamiento de Antigua (Las Palmas): sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico, de resolver expresamente las solicitudes de licencia en el plazo establecido por el Decreto Legislativo 1/2000, de 8 de mayo, por el que se aprueba el Texto Refundido de las Leyes de Ordenación del Territorio de Canarias y de Espacios Naturales de Canarias.

Ayuntamiento de Ares (A Coruña): sobre el deber legal que le incumbe de ajustar su actuación a lo dispuesto en la Ley Orgánica 4/1997, de 4 de agosto, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos, de manera que cuando considere necesaria la instalación de videocámaras no proceda a iniciar dicha instalación hasta que no haya obtenido la preceptiva autorización de la Delegación del Gobierno.

Ayuntamiento de Baños de Molgas (Ourense): sobre el deber legal que le incumbe de cumplir la normativa y las resoluciones del Organismo de cuenca en materia de depuración de aguas residuales urbanas.

Ayuntamiento de Boadilla del Monte (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 Burguillos de Toledo (Toledo): sobre el deber legal de dictar resolución expresa y motivada en recusación de quien ejercía funciones de arquitecta municipal, cumpliendo así con la obligación impuesta en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y 176 del Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, recordándole que debe tener presente en todas sus actuaciones lo dispuesto en el apartado 1 del artículo 9 de nuestra Constitución que determina que los poderes públicos están sujetos a la misma y al resto del ordenamiento jurídico, así como lo expresado en el artículo 103.1 de la Constitución y en el artículo 6.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local, que establece que la Administración local debe actuar siempre con objetividad e imparcialidad con sometimiento pleno a la Ley y al Derecho.

Ayuntamiento de Burjassot (Valencia): 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 conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Ayuntamiento de Ciutadela de Menorca (Illes Balears): sobre el deber legal que le incumbe, derivado de 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, según el cual los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la Comunidad Autónoma deberán traducirse al castellano.

Ayuntamiento de Colmenar de Oreja (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 que le concierne de ajustarse a lo establecido en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

Ayuntamiento de Cotobade; Salgueiro (Rebordelo-Cotobade) (Pontevedra): sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar una respuesta expresa a las solicitudes de información formuladas por los interesados, 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 Fariza (Zamora): sobre el deber legal, conforme a lo previsto en los artículos 127 de la Ley 30/1992 de Procedimiento común y 4.f, 36 y concordantes de la Ley 7/1985 de Bases del régimen local, de sancionar las infracciones administrativas, y solicitar el apoyo de la Diputación Provincial y de la Comunidad Autónoma, directamente o mediante los órganos de cooperación establecidos, cuando carezca de los medios materiales y personales necesarios para el adecuado ejercicio de sus competencias.

Ayuntamiento de Gerena (Sevilla): 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 Gondomar (Pontevedra): 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 Herrerías. Cades (Cantabria): 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 conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Ayuntamiento de La Serrada (Ávila): 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 conformidad con lo establecido en los artículos 18.1 y 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

Ayuntamiento de Langreo (Asturias): sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad practicando con diligencia las oportunas inspecciones tras las denuncias recibidas, y de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada a las solicitudes que sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en los artículo 3 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico, de asegurar que las emisiones acústicas en su municipio no excedan los índices acústicos permitidos y, en consecuencia, aplicar y velar por el cumplimiento de la Ley 37/2003, del Ruido.

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 Madrid: sobre el deber legal que le incumbe, de adoptar todas las medidas necesarias para el restablecimiento de la legalidad urbanística, incluida la ejecución subsidiaria y el cobro de la multa, de conformidad con los artículo 41, 74.1 y 75 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal que le concierne de cumplir con lo dispuesto en el artículo 41 de la Ley 30/1992, de 26 de Noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten

o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto de sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Ayuntamiento de Málaga (Ciudad Real): sobre el deber legal que le incumbe de ejercer las competencias que la ley le atribuye en materia urbanística, inspeccionando las edificaciones y evitando que se puedan convertir en viviendas lo que eran trasteros y buhardillas.

Ayuntamiento de Minglanilla (Cuenca): 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 Morón de la Frontera (Sevilla): sobre el deber legal que le incumbe de adoptar las medidas necesarias para el restablecimiento de la legalidad urbanística, por obras de un almacén y un local sin ajustarse a la licencia.

Ayuntamiento de Móstoles (Madrid): sobre el deber legal de sancionar, en todos los casos, la comisión de infracciones administrativas, aplicando el principio de proporcionalidad y los eximentes y atenuantes legales, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 127 Ley 30/1992 de Procedimiento común y concordantes, resolviendo primero sobre la legalidad y viabilidad de las actividades con impacto ambiental, y sobre las obras sólo una vez determinada esa viabilidad (artículo 22 Reglamento de Servicios de las Corporaciones Locales, de 1955 y artículo 47 Ley 2/2002, de 19 junio de Evaluación Ambiental de Madrid).

Sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de asegurar que las emisiones acústicas en su municipio no excedan los índices acústicos permitidos y, en consecuencia, aplicar y velar por el cumplimiento de la Ley 37/2003, del Ruido.

Ayuntamiento de Murcia: 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 Nules (Castellón): sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, y en particular, del deber que le impone el artículo 11.2 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto, de comunicar al denunciante

la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación.

Ayuntamiento de Onzonilla (León): sobre el deber que incumbe a los ayuntamientos de cumplir con la normativa de depuración de aguas residuales y con las resoluciones dictadas por la Administración hidráulica.

Ayuntamiento de Oropesa del Mar (Castellón): sobre el deber legal que le impone la normativa reguladora del procedimiento administrativo de resolver todas las peticiones y los recursos que presenten 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, proporcionando a los ciudadanos información suficiente, de modo que puedan ejercer la acción pública urbanística o cualquier otra que pueda corresponderles.

Ayuntamiento de Pedro Muñoz (Ciudad Real): 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 Ribadeo (Lugo): sobre el deber legal que incumbe a los ayuntamientos de cumplir con la normativa de depuración de aguas residuales.

Ayuntamiento de Sant Joan de Labritja (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 Santander: 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 conforme a la ley, salvo casos manifiestos de carencia de fundamento, cumpliendo así lo establecido en los artículos 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 el 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 Senyera (Valencia): sobre el deber legal 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 comunicar al denunciante la iniciación o no del procedimiento cuando la denuncia vaya acompañada de una solicitud de iniciación y notificar su resolución de conformidad a los artículos 11.2 y 20.5 del Reglamento del Procedimiento para el Ejercicio de la Potestad Sancionadora, aprobado por Real Decreto 1398/1993, de 4 de agosto.

Ayuntamiento de Sigüenza (Guadalajara): sobre el deber legal que le incumbe de cumplir la normativa y las resoluciones del Organismo de cuenca en materia de depuración de aguas residuales urbanas.

Ayuntamiento de Soler (Illes Balears): sobre el deber legal que le incumbe de adoptar las medidas necesarias para que quede restaurada la legalidad urbanística, infringida por la realización de obras ilegales.

Ayuntamiento de Soto del Real (Madrid): sobre el deber legal de adoptar medidas para asegurar la ejecución de resoluciones municipales, en cumplimiento de lo dispuesto en los apartados 1 y 3 del artículo 9 y 1 del artículo 103 de nuestra Norma fundamental así como el apartado 1 del artículo 6 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local.

Ayuntamiento de Tordesillas (Valladolid): sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de resolver expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, 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 Torrelavega (Cantabria): sobre el deber legal que le incumbe de ordenar la paralización temporal de una actividad que realiza vertidos irregulares al dominio público hidráulico, e imponer medidas correctoras respecto a sus emisiones de contaminantes atmosféricos, de conformidad con los artículos 103 CE, 3 y 72 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, 13 de la Ley 17/2006, de Control Ambiental Integrado de Cantabria, y concordantes de la Ley 16/2002, de Prevención y Control Integrado de la Contaminación, y 103 de la Ley de Aguas.

Sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal 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, para cuyo cumplimiento es imprescindible el sometimiento a los plazos estipulados en la normativa vigente.

Ayuntamiento de Torrelodones (Madrid): sobre el deber legal de cuidar los recursos naturales, en función de lo expresado en el artículo 45 de la Constitución que establece el derecho de todos a disfrutar de un ambiente adecuado, y que para su efectividad impone a los poderes públicos el deber de velar por ciertos recursos naturales, que además comprende proteger y mejorar la calidad de la vida, y también el de defender y restaurar el ambiente, entre los que se encuentra evitar el ruido en un entorno residencial.

Ayuntamiento de Torre Vieja (Alicante): sobre el deber legal que le incumbe de adoptar las medidas necesarias para impedir que las infracciones urbanísticas detectadas se consoliden por el mero transcurso del tiempo.

Ayuntamiento de Tres Cantos (Madrid): 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 el 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.

Sobre el deber legal que le incumbe de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes y escritos sean remitidos por los ciudadanos, en cumplimiento de lo dispuesto por 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 Valdecañas de Tajo (Cáceres): 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 Valencia: sobre el deber legal de garantizar, y en su caso intensificar al máximo, la efectiva participación ciudadana en la elaboración y tramitación de los instrumentos de planeamiento, considerando el trámite de información pública un elemento esencial de dicha tramitación.

Ayuntamiento de Valencia de Alcántara (Cáceres): sobre el deber legal que le incumbe 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, al amparo del artículo 9 de la Ley 8/2007, de 28 de mayo de Suelo y del artículo 163

de la Ley 15/2001, de 14 de diciembre, del Suelo y ordenación territorial de Extremadura.

Ayuntamiento de Valmala (Burgos): 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 Vilar de Barrio (Ourense): sobre el deber legal que le incumbe de cumplir la normativa y las resoluciones del Organismo de cuenca en materia de depuración de aguas residuales urbanas.

Cabildo Insular de Tenerife: sobre el deber legal que le concierne de actuar por subrogación en la resolución de una reclamación presentada, en relación con la carencia de enfermería o botiquín convenientemente dotados para prestar los primeros auxilios en caso de accidente o enfermedad repentina, en un parque temático, sito en el Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife), de acuerdo con las disposiciones sanitarias vigentes, así como la inexistencia de hojas de reclamaciones, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 8 de la Ley 1/1998, de 8 de enero, de Régimen Jurídico de los Espectáculos Públicos y Actividades, que establece la subrogación de los Cabildos Insulares en las competencias municipales en caso de inactividad de los ayuntamientos.

OTROS

Colegio de Abogados de Badajoz: sobre el deber legal que incumbe a los letrados incluidos en el turno de oficio de la jurisdicción de menores de cumplir las obligaciones previstas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia jurídica gratuita, en cuanto a desempeñar sus funciones de asistencia y defensa de forma real y efectiva hasta la terminación del proceso en la instancia judicial y, en su caso, la ejecución de las sentencias, teniendo en cuenta las peculiaridades que para estos procedimientos judiciales establece la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Colegio de Abogados de Cáceres: sobre el deber legal que incumbe a los letrados incluidos en el turno de oficio de la jurisdicción de menores de cumplir las obligaciones previstas en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita, en cuanto a desempeñar sus funciones de asistencia y defensa de forma real y efectiva hasta la terminación del proceso en la instancia judicial y, en su caso, la ejecución de las sentencias, teniendo en cuenta las peculiaridades que para estos procedimientos judiciales establece la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Colegio de Abogados de Palencia: sobre el deber que le incumbe de practicar las notificaciones a

los interesados en la tramitación de los expedientes seguidos ante dicho colegio, cumpliendo los requisitos establecidos en los artículos 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Colegio de Procuradores de Málaga: Sobre el deber legal que le incumbe de remitir los documentos solicitados por el esta Institución, en el curso de la investigación de una queja, en cumplimiento de los artículos 19 y 22 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

ADVERTENCIAS

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

Ministerio de Fomento

A la **Secretaría General de Transportes:** Se advierte de que, de persistir la falta de colaboración con esta Institución, se calificará su actitud de entorpecedora, ya que debe ser esa Administración quien solicite a la Dirección del aeropuerto de Barajas o a AENA las denuncias sobre contaminación acústica, motivada por el incumplimiento de las rutas aéreas, presentadas por los reclamantes, y no a esta Institución el aportarlas.

Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

Confederación Hidrográfica del Tago: se advierte de que, de persistir la falta de colaboración con esta Institución, se calificará su actitud de entorpecedora por no dar cumplida cuenta a nuestro requerimiento de informe.

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA

Ciudad Autónoma de Ceuta

Se advierte de la necesidad de colaborar y no obstaculizar las indagaciones de esta Institución, ya que la Presidencia de la Ciudad Autónoma ha de recabar de las consejerías competentes la necesaria información, y no la institución del Defensor del Pueblo, ni el reclamante, quienes deban ocuparse de hacer el seguimiento.

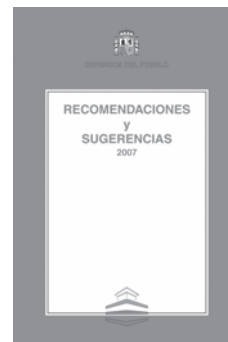
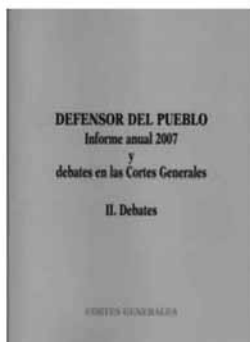
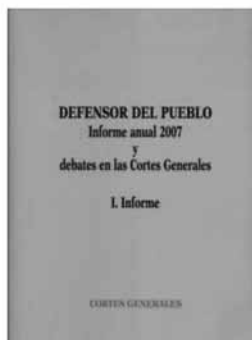
ADMINISTRACIÓN LOCAL

Ayuntamiento de Ourense: se advierte de que, de persistir la falta de colaboración con esta Institución, se calificará su actitud de entorpecedora por no dar cumplida cuenta a nuestro requerimiento de informe.

PUBLICACIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN 2007

En 2008 se han publicado las *Recomendaciones y Sugerencias 2007*, junto con el *Informe 2007* y sus debates parlamentarios. Reproducimos las portadas a continuación.

Estas publicaciones pueden consultarse en: www.defensordelpueblo.es



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. De las 21 peticiones de interposición recibidas, el Defensor del Pueblo no encontró suficientes tachas de inconstitucionalidad en 19 de ellas, pero sí decidió presentar recurso de inconstitucionalidad contra dos preceptos concretos de una norma estatal y de una ley autonómica.

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 solicitó al Defensor del Pueblo que interpusiera recurso de inconstitucionalidad fueron las siguientes:

- 1) Ley 11/2007, de 11 de octubre, del Parlamento de Cataluña, de la Corporación Catalana de Medios Audiovisuales.
- 2) Ley 25/2007, de 18 de octubre, de conservación de datos relativos a las comunicaciones electrónicas y a las redes públicas de comunicaciones.
- 3) Ley Orgánica 14/2007, de 30 de noviembre, de reforma del Estatuto de Autonomía de Castilla y León.
- 4) Ley 35/2007, de 15 de noviembre, por la que se establece la deducción por nacimiento o adopción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y la prestación económica de pago único de la Seguridad Social por nacimiento o adopción.
- 5) Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la carrera militar.
- 6) Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.
- 7) Decreto-ley 2/2007, de 4 de diciembre, del Gobierno de Aragón, por el que se establecen medidas urgentes para la adaptación del ordenamiento urbanístico a la Ley 8/2007, de 28 de mayo, de suelo, garantías de sostenibilidad del planeamiento urbanístico e impulso a las políticas activas de vivienda y suelo en la Comunidad Autónoma de Aragón.
- 8) Ley 52/2007, de 26 de diciembre, por la que se reconocen y amplían derechos y se establecen medidas a favor de quienes padecieron persecución o violencia durante la guerra civil y la dictadura.

- 9) Ley 10/2007, de 26 de noviembre, del Parlamento de Andalucía, de Protección del Origen y la Calidad de los Vinos de Andalucía.
- 10) Ley 22/2007, de 18 de diciembre, del Parlamento de Andalucía, de Farmacia de Andalucía.
- 11) Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información.
- 12) Ley 7/2007, de 21 de diciembre, de la Asamblea de Madrid, de Medidas Fiscales y Administrativas.
- 13) Ley 1/2008, de 20 de febrero, del Parlamento de Cataluña, de Contratos de Cultivo.
- 14) Real Decreto-ley 2/2008, de 21 de abril, de Medidas de Impulso a la Actividad Económica.
- 15) Real Decreto-ley 3/2008, de 21 de abril, de Medidas Excepcionales y Urgentes para Garantizar el Abastecimiento de Poblaciones Afectadas por la Sequía en la Provincia de Barcelona.
- 16) Real Decreto Legislativo 2/2008, de 20 de junio, por el que se aprueba el texto refundido de la ley de suelo.
- 17) Ley 2/2008, de 17 de junio, de las Cortes de Castilla y León, de declaración de proyecto regional para la instalación de un centro de tratamiento de residuos industriales no peligrosos en el término municipal de Fresno de la Ribera (Zamora).
- 18) Ley 2/2008, de 28 de mayo, del Parlamento Vasco, de tercera modificación de la Ley de Policía del País Vasco.
- 19) Ley 11/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de participación ciudadana de la Comunitat Valenciana.

Recursos presentados

- 1) Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008.
El Defensor del Pueblo, en ejercicio de la legitimación que le es atribuida por los artículos 162.1 de la Constitución Española, 32.1 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y 29 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo; oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior de esta Institución, en sesión celebrada el día 26 de marzo de 2008, interpuso recurso de inconstitucionalidad contra la disposición adicional sexagésima de la Ley 51/2007, de 26 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2008, publicada en el Boletín Oficial del Estado número 310, de 27 de diciembre de 2007.
- 2) Ley 15/2007, de 27 de diciembre, de la Generalitat Valenciana, de presupuestos para el ejercicio 2008.

El Defensor del Pueblo, en ejercicio de la legitimación que le es atribuida por los artículos 162.1 de la Constitución Española, 32.1 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional y 29 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo; oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior de esta Institución, en sesión celebrada el día 26 de marzo de 2008, interpuso recurso de inconstitucionalidad contra la disposición adicional once de la Ley 15/2007, de 27 de diciembre, de la Generalitat, de Presupuestos para el ejercicio 2008, publicada en el *Diari Oficial de la Comunitat Valenciana*, de 31 de diciembre de 2007, por estimar que vulnera el artículo 9.3 de la Constitución, así como los artículos 76 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana (EACV), aprobado por Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, y reformado por Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, y 21.1 de la Ley Orgánica 8/1980, de 22 de septiembre, de Financiación de las comunidades autónomas (LOFCA), modificada por Ley Orgánica 5/2001, de 13 de diciembre, estos últimos preceptos al amparo de lo establecido en el artículo 28.1 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, reguladora de ese Tribunal.

Recursos de amparo

Durante el año 2008, se han recibido 20 peticiones de interposición de recurso de amparo, 19 de las mismas incumplían manifiestamente los requisitos exigidos en el artículo 44 de la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional, pues no se habían agotado todos los medios de impugnación previstos por las normas procesales para el caso concreto dentro de la vía judicial, o no habían denunciado formalmente en el proceso, si hubo oportunidad, la vulneración del derecho constitucional tan pronto como, una vez conocida hubiera lugar para ello o bien, habían solicitado la petición fuera del plazo previsto de 30 días a partir de la notificación de la resolución recaída en el proceso judicial.

La única solicitud efectuada cumpliendo dichos requisitos, resultaba sin embargo insostenible en cuanto al fondo, por lo que el Defensor del Pueblo, oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior, en cumplimiento de 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.

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
C/ Fortuny 22, Madrid 28010

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 2008. El primero recoge las actuaciones de las administraciones consideradas entorpecedoras, que son aquellas que han dificultado u obstaculizado la labor del Defensor del Pueblo, bien porque lo han hecho sistemáticamente o bien porque han desarrollado alguna 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 2008, habiéndosele requerido por el Defensor del Pueblo, hasta tres veces, informe o respuesta a algún asunto o cuestión. En el tercero, que se puede consultar en el informe completo, 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 local

- **Ayuntamiento de A Estrada (Pontevedra)**, relativo a la falta de contestación a una solicitud de información sobre una licencia y las obras llevadas a cabo.
- **Ayuntamiento de A Guarda (Pontevedra)**, relativo a molestias ocasionadas por ruido y malos olores procedentes de un bar.
- **Ayuntamiento de Barreiros (Lugo)**, relativo a la falta de información urbanística en expediente de licencia.
- **Ayuntamiento de Burgos**, relativo a molestias ocasionadas por ruido de *pubs*.

Relativo a molestias ocasionadas por la carga y descarga de mercancías en un centro comercial.

- **Ayuntamiento de Cartagena (Murcia)**, relativo a la denegación de licencia de cerramiento en vial de titularidad controvertida.
- **Ayuntamiento de Cercedilla (Madrid)**, relativo a defectos constructivos en vivienda e irregular otorgamiento de licencia de primera ocupación.
- **Ayuntamiento de Comares (Málaga)**, relativo a los múltiples y reiterados requerimientos que han sido necesarios para obtener cada uno de los informes solicitados, en una tramitación de casi tres años, finalizada además con el rechazo de una recomendación.
- **Ayuntamiento de Gordón (León)**, relativo a solicitud de documentación para licencia de obras de un tercero.
- **Ayuntamiento de La Adrada (Ávila)**, relativo a viviendas sin servicio municipal de agua no ajustadas a proyecto.
- **Ayuntamiento de Llanes (Asturias)**, relativo al deficiente estado de una urbanización y prestación de servicios públicos.
- **Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)**, relativo a los ocho años de gestiones de la Institución para conseguir la adopción de medidas disciplinarias frente a un policía local en este municipio, pese a existir sentencia condenatoria por delitos dolosos.
- **Ayuntamiento de Puerto del Rosario (Las Palmas)**, en relación con la falta de licencia de primera ocupación de viviendas por carecer de suministro eléctrico.
- **Ayuntamiento de Santa Úrsula (Santa Cruz de Tenerife)**, relativo a los ocho años de gestiones de la Institución para conseguir la adopción de medidas disciplinarias frente a un policía local en este municipio, pese a existir sentencia condenatoria por delitos dolosos.
- **Ayuntamiento de Turís (Valencia)**, relativo a prejuicios causados por actividad molesta sin licencia.

Quejas que no han tenido contestación en 2008, tras el tercer requerimiento

Administración General del Estado

- **Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación**

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares**, relativo a la exigencia de inscribir en el Registro Civil Central a un menor de edad, cuyo padre es español de origen marroquí, para la concesión de un visado de residencia.

Relativo a la demora en la concesión de visados por reagrupación familiar, cuya autorización de residencia había sido ya concedida y notificada por la subdelegación del Gobierno correspondiente.

• Ministerio de Fomento

A la **Secretaría de Estado de Infraestructuras**, en relación con la ejecución del proyecto de construcción autovía Rías Bajas. Tramo: Villavieja-río Mente, al haber resultado afectada una finca, sita en el término municipal de A Gudiña (Ourense), habiendo aceptado la interesada la propuesta de indemnización, cuyo pago reclamó a la Demarcación de Carreteras del Estado en Galicia con fecha 17 de octubre de 2003, sin que a fecha de hoy haya cobrado la cantidad que se le adeuda.

A la **Secretaría General de Infraestructuras**, en relación con la ejecución de las obras de la autovía de la Costa de Sol, tramo variante de Estepona, al ser expropiada parcialmente una finca, cuyo justiprecio se abonó en su momento pero no así los intereses de demora por faltar determinada documentación.

A la **Dirección General de Aviación Civil**, al haber tenido conocimiento, por los numerosos escritos de ciudadanos recibidos en la Institución, así como por las noticias publicadas en los medios de comunicación social, de una serie de hechos ocurridos con motivo de determinados vuelos de una compañía aérea, dada la incertidumbre sensación de inseguridad generada al casi medio millar de pasajeros.

• Ministerio de Justicia

A la Secretaría de Estado de Justicia, relativo al trato recibido por parte de los funcionarios del Registro Civil de Leganés (Madrid) y la tardanza en los trámites para contraer matrimonio.

Relativo a la tardanza en una inscripción de matrimonio en el Consulado General de España en Bogotá (Colombia).

Relativo a la adquisición de la nacionalidad española de unos menores.

Administración autonómica

• Comunidad Autónoma de Canarias

A la **Dirección General de Protección del Menor y la Familia**, con motivo de la visita efectuada a los centros de atención a menores extranjeros no acompañados de Playa Blanca y Hondura, que se encuentran en la isla de Fuerteventura (Las Palmas).

Al **Instituto Canario de la Vivienda**, relativo a irregularidades periciales en permuta de vivienda.

• Comunidad Autónoma de Galicia

A la **Consejería de Vivienda y Suelo**, relativo a obras ilegales en una vivienda de acceso diferido.

• Comunidad de Madrid

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, relativo a las actuaciones irregulares de una entidad gestora de comunidades.

Administración local

• **Ayuntamiento de Alatoz (Albacete)**, relativo a falta de licencia de obras.

• **Ayuntamiento de Algar de Mesa (Guadalajara)**, relativo a expediente de recuperación de un bien público.

• **Ayuntamiento de Burgos**, en relación a un escrito dirigido al Delegado de la Policía Local, en el que un ciudadano solicitaba determinadas aclaraciones en relación con una denuncia por una supuesta infracción de tráfico.

• **Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria)**, en relación con las molestias por humos y olores ocasionadas por un bar.

Relativo a la falta de contestación a una solicitud de renovación de licencia.

• **Ayuntamiento de Ciudad Real**, relativo a molestias ocasionadas por un vecino.

• **Ayuntamiento de Cobisa (Toledo)**, relativo a molestias ocasionadas por una metalistería de la localidad.

• **Ayuntamiento de Cospeito (Lugo)**, relativo a la suspensión del servicio público de transporte que enlaza la ciudad de Lugo con las poblaciones de Rábad, Cospeito y Abadín, privando a sus habitantes de un medio fundamental para sus desplazamientos.

• **Ayuntamiento de Chiva (Valencia)**, en relación con la falta de servicios mínimos de alcantarillado, luz o señales viarias y asfaltado de calles del municipio. Relativo a la precariedad del suministro de agua corriente a determinadas viviendas, así como a la imposibilidad de instalación de líneas ADSL.

• **Ayuntamiento de Fuengirola (Málaga)**, relativo a irregularidades en licencias de actividades mercantiles.

• **Ayuntamiento de Gozón (Asturias)**, relativo a la falta de respuesta a una reclamación presentada por un vecino contra la actuación de otro que había cerrado con un muro el espacio público en el que se ubicaban los antiguos lavaderos.

• **Ayuntamiento de Granadilla de Abona (Santa Cruz de Tenerife)**, en relación con un establecimiento que infringía la normativa de ruidos y actuaba como foco de atracción de los vendedores y consumidores de droga, sin que las denuncias formuladas fueran atendidas.

- **Ayuntamiento de Guadix (Granada)**, relativo al pago de unas deudas contraídas por los interesados, que cedieron a la Corporación local unos terrenos, a fin de que se pagase una hipoteca suscrita a favor del Instituto de Fomento de Andalucía.
- **Ayuntamiento de La Cañada (Ávila)**, relativo a múltiples problemas, entre ellos, la errónea lectura del consumo de agua de una finca.
- **Ayuntamiento de Linares (Jaén)**, relativo a las molestias por ruido generado en un templo.
- **Ayuntamiento de Madrigalejo de Monte (Burgos)**, relativo a un camino vecinal intransitable por falta de mantenimiento.
- **Ayuntamiento de Manzanares el Real (Madrid)**, en relación con la falta de respuesta a seis recursos planteados por la interesada.
- **Ayuntamiento de Mequinenza (Zaragoza)**, relativo a la falta de respuesta a un escrito presentado en fecha 1 de septiembre de 2004 ante el Ayuntamiento, en el que se solicitaba información sobre un expediente de expropiación que afectó a propiedades rústicas en la partida de Segre.
- **Ayuntamiento de Mucientes (Valladolid)**, relativo a la falta de desescombro de materiales producidos por el derrumbamiento parcial de una vivienda.
- **Ayuntamiento de Piles (Valencia)**, relativo a la falta de resolución expresa a los escritos, peticiones y recursos presentados ante la citada Administración.
- **Ayuntamiento de Puerto del Rosario (Las Palmas)**, relativo al mal estado de una calle de la localidad, tanto en lo referente al asfaltado como al alumbrado y alcantarillado, así como por ausencia de contenedores de reciclaje de papel y plástico en los alrededores.
- **Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz)**, relativo a la falta de seguridad existente en un barrio.
- **Ayuntamiento de Sacedón (Guadalajara)**, relativo a solicitud de información urbanística sin atender.
- **Ayuntamiento de San Cristóbal de La Laguna (Santa Cruz de Tenerife)**, relativo a molestias ocasionadas por ruidos de vecinos.
- **Ayuntamiento de San Miguel de Salinas (Alicante)**, relativo a un proyecto de actuación integrada sin informe de recursos híbridos.
- **Ayuntamiento de Ses Salines (Illes Balears)**, para que se procediera a acordar la devolución de ingresos indebidos por la diferencia entre la cuota ingresada en concepto de Impuesto sobre Bienes Inmuebles Urba-

nos y la que debiera haber ingresado por el mismo impuesto en rústica, por todos los ejercicios que no hubieran prescrito en la fecha en que el interesado realizó la solicitud de devolución.

- **Ayuntamiento de Tegui (Las Palmas)**, relativo a molestias por malos olores y una plaga de insectos ocasionados por paso de ganado por el término municipal.
- **Ayuntamiento de Úbeda (Jaén)**, relativo a la falta de suministro de agua potable en la pedanía de San Miguel, a pesar de las numerosas reclamaciones presentadas por los vecinos.
- **Ayuntamiento de Valmala (Burgos)**, relativo al incumplimiento del deber legal de responder directamente al interesado respecto de varias solicitudes de información cursadas ante el citado Ayuntamiento, para lo cual había solicitado varias reuniones del Consejo que no se habían celebrado.
- **Ayuntamiento de Viñuela (Málaga)**, relativo al corte de suministro de agua a una vivienda sin tener comunicación de ningún tipo al respecto el interesado y habiendo presentado reclamación que nunca ha sido contestada.
- **Ayuntamiento de Vitigudino (Salamanca)**, en relación a una residencia municipal de la tercera edad que permanecía cerrada cinco años después de su inauguración, dio lugar a que el Defensor del Pueblo dirigiese un escrito el 26 de marzo de 2008, al alcalde, solicitando información sobre los motivos por los que la residencia permanecía cerrada, lo que estaba provocando su progresivo deterioro.
- **Diputación Provincial de Zamora**, relativo a la pasividad ante denuncias por construcción ilegal de un centro social.

Otros

- **Colegio de Abogados de Badajoz**, relativo a la actuación profesional del abogado de oficio que le había sido designado al interesado.

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, locales y otros organismos públicos que se encuentran en este caso, puede consultarse en el informe completo.

BALANCE



Aumentan las quejas planteadas a través de la web de la Institución, que también facilita material didáctico para docentes y alumnos de Secundaria

Las actuaciones más significativas realizadas por las diferentes áreas de la Secretaría General durante el año 2008 se exponen brevemente a continuación, así como los datos de atención al público y de la gestión económica y presupuestaria. Merece destacarse la importancia creciente de la página web como medio de difusión de los derechos humanos y de las funciones del Defensor y adquiere también especial importancia como canal de entrada de quejas individuales, que suponen ya el 48,15% de las recibidas en la Institución.

Área de Estudios y Modernización

Además de la coordinación en la elaboración y difusión del Informe anual, se ha seguido impulsando la colaboración institucional mediante la firma de convenios con el Consejo de Consumidores y Usuarios, Instituto Complutense de Estudios Internacionales, Comisionada del Parlamento de Ucrania para la Defensa de los Derechos Humanos, Fundación General de la Universidad Complutense y Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto.

Las actividades formativas han sido intensas: Master on line en Derechos Humanos, Estado de Derecho y Democracia en Iberoamérica; Master sobre Protección de los Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá; Curso de verano en la Universidad Complutense sobre “La seguridad vial y los derechos del ciudadano”; difusión a través de los cursos del INAP de la Institución del Defensor del Pueblo; prácticas en la Institución por alumnos universitarios; cursos de idiomas, de informática y sobre protección de riesgos en el trabajo.

En cuanto a las relaciones externas, destaca la celebración del XIII Congreso de la FIO en Mérida, México, en noviembre, la atención a delegaciones extranjeras que visitaron la Institución (Francia, Marruecos, Chile y Uruguay, entre otras) y la contestación a diversos cuestionarios de Naciones Unidas. Una colaboración destacada ha sido la llevada a cabo con el Programa Eurosocietal-Justicia de la Unión Europea, en la preparación y ejecución del proyecto de acceso a la Justicia.

Respecto a las actividades de difusión, además del Plan de Publicaciones, es importante el material “El Defensor del Pueblo en clase”, elaborado para apoyar, desde la web de la Institución, al profesorado y

alumnos de Educación Secundaria en cuanto a los derechos humanos y la asignatura de educación para la ciudadanía.

También se ha hecho un importante esfuerzo para acercar la Institución a ciudadanos extranjeros, publicando trípticos informativos en los idiomas de aquellos países que cuentan con importantes colectivos de personas residentes en España y han sido enviados a sus asociaciones y Embajadas.

Área de Atención al Ciudadano y Régimen Interior

Se han realizado obras de mejora en los dos edificios, inaugurándose el salón de actos, realizado por la Dirección General de Patrimonio.

En materia de contratos, se han adaptado los pliegos de cláusulas administrativas a la nueva Ley y se ha formado a todo el personal afectado. Se ha implantado un sistema de fichaje mediante huella digital.

Una de las actividades más significativas ha sido la adaptación de la Institución a la legislación sobre protección de datos, mediante la publicación de la Instrucción de 23 de septiembre de 2008, que regula los ficheros de datos de carácter personal de la Institución del Defensor del Pueblo, publicada en el BOE de 8 de diciembre de 2008 y la elaboración del documento de seguridad y las instrucciones correspondientes al personal.

Área de Informática

Las acciones realizadas se han dirigido a optimizar las infraestructuras hardware y software institucionales: en el Gex 3 destaca la mejora del sistema de consulta general y la ejecución del 50% de la digitalización del histórico de quejas. En cuanto a nuevas aplicaciones, se han puesto en producción la aplicación de personal, de prestaciones sociales y de las actas de las juntas de coordinación.

En la plataforma web destaca la integración en la red 060, que posibilita el acceso al formulario de quejas a través de ella, nuevas secciones (contratación, la Revista del Defensor, incorporación de nuevos documentos en idiomas cooficiales y extranjeros, etc.) y el rediseño del Centro de Documentación. Se ha puesto en producción una nueva intranet más operativa y participativa.

Atención al público

La atención a los ciudadanos, tanto de información como recepción de quejas, a través de la página web de la Institución ha tenido en 2008 un incremento continuado. Los datos sobre quejas individuales planteadas a través del formulario incluido en la web alcanzan ya el 48,15% de las quejas recibidas. Las quejas colectivas, habitualmente promovidas por asociaciones u organizaciones, siguen utilizando el correo. El siguiente cuadro detalla las quejas recibidas según el canal de entrada:

CUADRO 32
Quejas según la forma de recepción en 2008, comparativamente con 2007

Canal de entrada	2007	2008
Correo electrónico	797	785
Correo postal	6.983	9.773
Fax:		
Burofax	30	23
Fax impreso	772	879
Formulario web:		
Con certificado	98	381
Sin certificado	7.648	11.004
Presencial	782	801
Telegrama	1	—
Total	17.111	23.646

Otras vías de información al ciudadano son las visitas atendidas en la propia sede, el servicio de atención telefónica y las llamadas recibidas a través de la línea gratuita 900 utilizada básicamente en demanda de información.

Los siguientes cuadros recogen las cifras:

CUADRO 33
Número de llamadas y visitas recibidas durante 2008 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2007

	Año 2007	Año 2008
Atención presencial	2.994	2.901
Teléfono	8.234	8.404
Línea 900	4.402	4.603

Las visitas efectuadas a la web del Defensor del Pueblo, aumentaron este año en 6.762, lo que representa un incremento porcentual del 4,96%.

El siguiente cuadro recoge las cifras junto con el total de páginas visitadas durante el año 2008, comparativamente con el año anterior:

CUADRO 34
Visitas a la web del Defensor del Pueblo

	Año 2007	Año 2008
Visitas	136.260	143.022
Páginas visitadas	1.272.876	1.317.157

El notable aumento de páginas visitadas en la web se debe fundamentalmente a la puesta en funcionamiento, en el último cuatrimestre de 2008, de un nuevo sitio denominado enclase.defensordelpueblo.es destinado a propiciar un mejor conocimiento de los derechos humanos y las funciones que en su protección y defensa desarrolla el Defensor del Pueblo, así como a facilitar materiales didácticos para docentes y alumnado.

Los datos relativos al número de visitas efectuadas a la web, junto con el total de páginas visitadas en el año 2008 se reflejan en el cuadro siguiente:

CUADRO 35
Desglose de visitas a la web del Defensor del Pueblo. Año 2008

	Visitas	Páginas visitadas
defensordelpueblo.es	137.243	1.292.866
enclase.defensordelpueblo.es	5.779	24.291
Total	143.022	1.317.157

Cabe aportar otros datos sobre visitas a la web, como que la página más visitada en 2008 fue la que contiene el formulario para presentar quejas, con 99.818 visitas; la publicación “El Defensor al Día” tuvo 9.600 descargas y el Informe anual de 2007, en sus versiones completa y abreviada, alcanzó las 8.332 descargas.

En cuanto al origen de las visitas, el 73% provinieron de España, seguidas de las originadas en países de Iberoamérica, EEUU y países miembros de la UE.

Gestión Económica y Presupuestaria

Destaca una ejecución presupuestaria dentro del ejercicio que asciende a un total del 96,35%, manteniéndose de forma continua la solvencia presupuestaria de la Institución en su conjunto.

SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



Varias propuestas del Defensor del Pueblo para mejorar el funcionamiento de la Justicia en un año especialmente complicado para esta Administración

En 2008 se recibieron numerosas quejas de ciudadanos manifestando su malestar con la situación actual de la Administración de justicia. El aumento de la litigiosidad y la huelga de funcionarios fueron dos de las principales causas de colapso en los órganos de jurisdicción penal, civil, y contencioso-administrativa, en un ejercicio especialmente complicado. Entre las actuaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo destaca una recomendación relacionada con el Plan de Actuación Inmediata para la Mejora de la Justicia que se propone emprender el Consejo General del Poder Judicial. También se han pedido informes al Consejo y al Ministerio de Justicia sobre la situación general de pendencia en los juzgados de lo penal y de ejecutorias en España. En materia de violencia doméstica, el Defensor del Pueblo insiste en la necesidad mantener una coordinación permanente entre todas las instituciones implicadas, para que las medidas resulten eficaces.

Dilaciones indebidas

El año 2008 puede ser considerado uno de los más complicados de los últimos tiempos para la Administración de Justicia, especialmente en lo concerniente al funcionamiento de los órganos de la jurisdicción penal, ya que sobre ellos pesa una muy importante carga de trabajo, tanto en la fase de instrucción y de enjuiciamiento como en la de ejecución de las sentencias condenatorias.

El volumen de asuntos de los juzgados y tribunales se ha visto notablemente incrementado por el aumento de la litigiosidad, a lo que también han contribuido las reformas acaecidas, con especial significación de las efectuadas en materia de seguridad vial.

Por otro lado, la huelga de funcionarios judiciales que afectó a los órganos judiciales de Castilla y León, Castilla-La Mancha, Extremadura, Murcia, La Rioja, Baleares y Asturias, así como a Ceuta y Melilla, además de al Tribunal Supremo, a la Audiencia Nacional, a la Fiscalía General del Estado, a el Instituto Nacional de Toxicología y al Registro Civil, ha provocado graves efectos en el desarrollo de la actividad judicial durante el año 2008 en todos los órdenes jurisdiccionales, así como en las actuaciones del Registro Civil, en los territorios afectados. Los paros fueron desencadenando la suspensión de numerosos juicios y demás actuaciones judiciales, retrasándose las decisiones sobre los asuntos en trámite o pendientes de admisión y de ejecución, de modo que los efectos de la protesta laboral no cesaron con la finalización del conflicto, sino que incluso comenzaron a notarse con posterioridad al mismo, lo que se reflejó en las quejas presentadas por los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo.

Así, en el año 2008, se tramitaron un total de 541 quejas por dilaciones indebidas, de las cuales 229 se referían a la Jurisdicción Civil, 198 a la Jurisdicción Penal, 56

a la Jurisdicción Social, 56 a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa y 2 a la Jurisdicción Militar. De las 541 quejas mencionadas, 334 fueron efectuadas durante el año 2008, 150 de ellas correspondían al Orden Jurisdiccional Penal, 140 al Orden Jurisdiccional Civil, 27 al Contencioso-Administrativo, 17 al Orden Social y 1 a la Jurisdicción Militar. Las restantes corresponden a denuncias efectuadas en años anteriores y que continuaban sin resolver a la fecha del cierre del presente informe.

Jurisdicción civil

Los expedientes más antiguos incoados en esta Institución, relativos a las dilaciones en la Jurisdicción Civil, y que continúan en tramitación, se remontan a los años 2002 y 2003, y sobre ambos ya se hizo mención en informes anteriores. El primero de ellos se refiere a la investigación abierta con la Fiscalía General del Estado y la Consejería de Bienestar Social de la Generalitat Valenciana y el segundo de ellos se refiere a una demanda de juicio cambiario presentada en 2002 ante el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Puerto del Rosario.

Por otra parte, las dilaciones en los juicios de desahucio vienen siendo desde hace años una de las quejas más frecuentes en el orden jurisdiccional civil y esta situación se ha repetido durante 2008, año en el que aproximadamente un quinto de las quejas recibidas por dilaciones en este orden jurisdiccional se han referido a este tipo de juicios. Como ya se reflejó en el informe anual del año anterior, en 2007 se inició una investigación con el Ministerio de Justicia a fin de que informase si, dentro de su ámbito competencial, están en estudio o en marcha iniciativas de reformas legislativas que den solución a la problemática.

Asimismo, también han sido frecuentes en 2008 las quejas relacionadas con los retrasos en la ejecución de sentencias.

Jurisdicción penal

Un ejemplo de la situación de colapso que experimentan los juzgados de lo penal en la tramitación de las ejecutorias viene reflejado la denuncia de los funcionarios del Juzgado de lo Penal número 1 de Sevilla. El Defensor del Pueblo inició de oficio una investigación con el Ministerio de Justicia y con el Consejo General del Poder Judicial, para conocer la veracidad de dicha denuncia y para saber si esta problemática había sido objeto de tratamiento en la Conferencia Sectorial de Justicia entre el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con competencias transferidas.

Las dilaciones en los procedimientos penales pueden resultar graves en cualquier fase en la que se encuentre el procedimiento; las producidas durante la fase de instrucción afectan tanto a las víctimas (especialmente cuando no se adoptan oportunamente las medidas cautelares de protección de las mismas) como a los imputados, que ven mermado su derecho a la presunción de inocencia o incluso son privados de su libertad personal con los perjuicios que de ello se derivan. Hay que destacar que las mayores dilaciones en la jurisdicción penal —según las quejas recibidas en esta Institución— se producen en los procesos seguidos por delitos contra el patrimonio y contra el orden socio económico, dilaciones a las que contribuye en gran medida la conducta procesal de las partes imputadas en el procedimiento y la de sus representaciones procesales.

Especial preocupación producen a esta Institución las dilaciones en los procesos por delitos contra los derechos de los trabajadores, habida cuenta de la naturaleza de los bienes jurídicos tutelados en tales tipos penales, como el procedimiento penal que se inició en el año 2001 en el Juzgado de Instrucción número 2 de Alcobendas a raíz de un accidente laboral ocurrido en el año 2001, siendo declarado el trabajador en situación de gran invalidez en el año 2002, y que continúa en tramitación ante el Juzgado de Instrucción. El Fiscal ha informado que ha solicitado la agilización máxima del procedimiento.

Jurisdicción contencioso-administrativa

A través de las quejas recibidas por los particulares se pudo conocer la saturación de trabajo que actualmente afecta a la generalidad de los juzgados de lo contencioso-administrativo. En algunos de ellos se señala como fecha para la celebración de la vista hasta dos años después de haber admitido a trámite el recurso. En tal sentido se han recibido quejas referentes a Juzgados de lo Contencioso-Administrativo de Madrid y Valencia.

Esta situación se debe fundamentalmente a las nuevas competencias asumidas por los Juzgados de lo Contencioso Administrativo por la reforma operada por la Ley Orgánica 19/2003, de 23 de diciembre. Durante los

años 2005 y 2006 el incremento en la entrada de asuntos ha superado con mucho la litigiosidad de años anteriores. Los niveles de ingreso de asuntos quedan muy lejos de las cifras que son asumibles, incluso en los parámetros de un rendimiento extraordinario de los magistrados.

En lo que respecta a las quejas por dilaciones indebidas referidas a los órganos colegiados de la jurisdicción contencioso-administrativa, continúa en tramitación en esta Institución, al cierre del ejercicio del año 2008, una queja presentada en el año 2006 relativa a un procedimiento ordinario iniciado ante la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo de Murcia en el año 2003. También continúan abiertas dos quejas por dilaciones indebidas ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo de Granada, en sendos recursos contencioso administrativos iniciados en el año 2002 y 2004. Continúan igualmente en tramitación otras dos quejas referidas a recursos contenciosos administrativos presentados en el año 2005, uno ante la Sección Primera de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Aragón, el otro ante la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Madrid.

Violencia doméstica

Las quejas más relevantes recibidas durante 2008 en materia de violencia de género en la Institución pueden contribuir a desentrañar algunos de los problemas que presenta la aplicación de las medidas destinadas a su prevención y erradicación previstas en nuestro ordenamiento jurídico, en especial las establecidas en la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género; con la convicción del Defensor del Pueblo, de que para que aquellas medidas resulten eficaces es necesaria la coordinación permanente de todas las Instituciones que dedican sus funciones al tratamiento de la violencia sobre la mujer.

En materia de información y asistencia social integral, se atendieron quejas relacionadas con incidencias en empadronamiento en otras ciudades distintas a la que viven los agresores; y quejas sobre el funcionamiento de las casas de acogida.

En materia de tutela institucional, relativa a la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se abrió una investigación de oficio con la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil para conocer el número total de agentes de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado que se dedican a las funciones de protección de víctimas de violencia de género en todo el territorio nacional, así como la ratio de agentes por número de órdenes de protección en todas y cada una de las provincias en las que ejercen dicha función y los criterios seguidos para efectuar tal asignación.

En materia de tutela judicial, medidas judiciales de protección y seguridad de las víctimas, se investigó de oficio ante la Fiscalía General del Estado la muerte de una mujer a manos de su compañero sentimental, a pesar de que existía una sentencia firme de alejamiento de la víctima y de expulsión del territorio nacional. Por otra parte, también se inició una investigación de oficio con el Consejo General del Poder Judicial, tras la muerte de una mujer y de su pareja, a manos de su ex marido, a pesar de que aquella había denunciado, en varias ocasiones, las amenazas de las que había sido objeto y existía una orden de protección vigente que, al parecer, fue reiteradamente incumplida ante la pasividad del juzgado que tramitaba el procedimiento penal, el Juzgado de Instrucción número 5 de Torrejón de Ardoz.

En relación con las dilaciones indebidas en los procedimientos por violencia de género hay que citar la queja presentada por un ciudadano en relación con unas diligencias previas incoadas ante el Juzgado de Violencia sobre la Mujer 1 de Madrid, en la que se solicitó la colaboración del Fiscal General del Estado que, desde entonces, informa a esta Institución del seguimiento particular que se está realizando al procedimiento de referencia. Paralelamente a ello, el interesado planteó reclamación ante el Consejo General del Poder Judicial que adoptó un acuerdo que, si bien archiva las diligencias por no constatar desidia o negligencia por parte de los titulares del juzgado, pone de manifiesto que el problema radica en la situación estructural del órgano jurisdiccional, que, entre otras cosas, presenta una pendencia muy elevada, graves deficiencias en la distribución de trabajo entre los funcionarios y una plantilla bastante inestable, lo que tiene como consecuencia una situación más que preocupante.

Menores infractores

En cuanto a las quejas recibidas en la Institución en esta materia durante el año 2008, hay que señalar que han sido escasas. Destacan la denuncia de la madre de un menor internado en un centro de la Comunidad de Madrid que intentó suicidarse durante su estancia en el mismo, y que dio lugar a una investigación con el Fiscal; y dos quejas por presuntos malos tratos a menores en centros de internamiento.

Además, a lo largo del año 2008 se han realizado visitas a los siguientes centros de internamiento: Centro de Menores por Medida Judicial San Jorge, Zaragoza; Centro de Menores La Cañada-Ciudad Real; Centro Socio-Educativo Juvenil del Gobierno de Cantabria, Maliaño-Cantabria; Centro de Menores “Vicente Marcelo Nessi”, (Badajoz); Centro de Internamiento Medina Azahara (Córdoba). En las visitas se comprobó que el estado de las instalaciones y los equipamientos de los centros referidos no presentaban deficiencias reseñables.

Quejas relacionadas con el derecho de familia

En relación con el reparto competencial de esta materia, el Defensor del Pueblo sigue manteniendo su criterio sobre la necesidad de contar con una Jurisdicción de Familia propia, independiente y autónoma, encargada de resolver todas las consecuencias que se derivan de las crisis de convivencia, como ya propuso en dos ocasiones al Ministerio de Justicia, en 2001 y en 2004, que no fue aceptada en este punto. Sin embargo, diversos colectivos de jueces y abogados consideran que la atribución de competencias civiles a los Juzgados de Violencia sobre la Mujer no está cumpliendo los objetivos que se pretendían, sino que coexisten jueces de violencia sobre la mujer especializados, jueces de violencia sobre la mujer que compatibilizan otras causas con las de violencia, jueces de primera instancia y jueces de familia. Por otro lado, el deslinde de competencias entre estos juzgados de violencia sobre la mujer y los juzgados de familia resulta poco claro, lo que da lugar a cuestiones de competencia entre los distintos juzgados, dilatando en exceso la obtención de una resolución en materia de derecho de familia, a lo que hay que añadir las incidencias que normalmente se producen en el curso del proceso penal.

Por otra parte, continúa siendo objeto de denuncia ante la Institución la insuficiencia de equipos psico-sociales en los juzgados con competencias en materia de familia para atender las demandas de los jueces, que han experimentado un notable incremento desde la creación de los equipos, ya en cuanto al número de informes que se solicitan, ya debido a la mayor intervención en las exploraciones de los hijos menores de edad, en las valoraciones de guarda y custodia compartida y en los seguimientos relacionados con los Puntos de Encuentro, Centros de Orientación Familiar y en la mediación intrajudicial; lo que conlleva demoras en la emisión de los preceptivos informes. En lo que se refiere a la actuación de los equipos psico-sociales de los juzgados y los informes que éstos realizan, esta Institución mantiene abierta una investigación de carácter general con la Administración central y las distintas administraciones autonómicas con competencias en la materia, así como con la Fiscalía General del Estado, el Consejo General del Poder Judicial y el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos. En tal investigación, ya próxima a su finalización, se están valorando los distintos informes remitidos por tales órganos sobre el régimen jurídico de los equipos psico-sociales, requisitos de titulación y formación exigida a los profesionales integrantes de los equipos, así como procedimientos o protocolos de actuación de los mismos, solicitados por el Defensor del Pueblo, a los efectos de instar, en su caso, las medidas oportunas para que se corrijan las deficiencias que pudieren advertirse en el funcionamiento

de los equipos y puedan desempeñar eficazmente la labor que tienen encomendada en garantía de los derechos de todos los justiciables y, especialmente, en garantía del interés de los menores.

Asimismo, durante 2008 se han recibido numerosas quejas relativas al funcionamiento de los puntos de encuentro familiar. Al tratarse de una materia que afecta sensiblemente a los intereses del niño y a su bienestar, se mantuvieron distintas reuniones con coordinadores, responsables y usuarios de diversos puntos de encuentro. También se fueron recabando informes de las distintas administraciones implicadas en el curso de la tramitación de las distintas quejas individualmente presentadas. Todo ello ha permitido a la Institución conocer la situación actual de estos servicios y los problemas que plantean. La primera constatación es que, lejos de existir una situación homogénea en todo el Estado, el servicio no se presta en todos los partidos judiciales, pues no todos ellos cuentan con un punto de encuentro familiar; ni todos los que cuentan con el servicio disponen de los suficientes para atender a las necesidades crecientes. Tampoco existe una homogeneidad en la prestación de dichos servicios, no ya en el ámbito estatal, sino dentro de cada comunidad autónoma, pues en cada una de ellas existe una red de puntos de encuentro con modelos diferenciados de dependencia competencial, de gestión y de financiación. Por ello se consideró oportuno reabrir una investigación iniciada en el año 2003 con el Ministerio de Justicia y con las consejerías competentes de las distintas comunidades autónomas que derivó en sendas recomendaciones a las comunidades autónomas para que aprobaran la correspondiente Ley reguladora de este servicio público y en otra recomendación al Ministerio de Justicia sobre la necesidad de una regulación que estableciera las condiciones básicas de la mediación familiar y puntos de encuentro, sin perjuicio de las competencias que tienen asumidas las comunidades autónomas sobre la materia. Posteriormente, el Defensor del Pueblo solicitó un nuevo informe ampliatorio al Ministerio de Justicia.

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, que ha constatado 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, a la vista del constante incremento de las denuncias de los ciudadanos ante esta Institución.

Durante el año 2005, se tramitaron en el Área de Justicia y Violencia Doméstica de esta Institución 476

quejas de los ciudadanos, 319 nuevas, en relación con el funcionamiento del Registro Civil; en el año 2006, 767 quejas, 499 nuevas; en el año 2007 se elevaron a 825, 509 de ellas nuevas; en el año 2008 se han recibido 550 quejas nuevas sobre dicha materia y se tramitaron un total de 821.

A la vista del número de quejas que nos llegan y de las contestaciones que se reciben desde la Secretaría de Estado de Justicia, se deduce que se están considerando como normales situaciones manifiestamente irregulares. Como ejemplo, en un informe remitido por esa Secretaría de Estado, literalmente se dice: "... le comunico que la petición aparece registrada con fecha 27 de septiembre de 2003, siendo expedida la certificación solicitada el 11 de noviembre de 2004, estando el tiempo de espera dentro de los límites normales del Registro Civil Central".

Sin embargo, las quejas no se limitan al Registro Civil Central, sino que se extienden al funcionamiento de los registros municipales, donde la expedición de certificaciones puede demorarse hasta extremos incomprensibles. Similares quejas se presentan en relación con los Registros Consulares, así como la deficiente información, el trato desconsiderado que reciben del personal que presta sus servicios en aquellas oficinas y las dilaciones en las comunicaciones entre dichos registros y los Registros Civiles municipales y Registro Civil Central o con la propia Dirección General de los Registros y del Notariado. En lo referente a la tramitación de los distintos expedientes, se constatan retrasos de 4 años para la resolución de un expediente de nacionalidad, de 2 años para las inscripciones de matrimonio celebrado entre españoles y extranjeros, o para la inscripción de las adopciones internacionales.

También se han recibido en la Institución del Defensor del Pueblo numerosas quejas sobre el estado y la insuficiencia de las instalaciones, los errores que se producen en la tramitación de los expedientes y en las inscripciones y anotaciones, del trato que reciben de los funcionarios del Registro Civil, en particular del personal que presta sus servicios en los registros civiles consulares.

El Defensor del Pueblo es consciente del desafío que supone una reforma del sistema de Registro Civil, dada la complejidad de los problemas que plantea, entre ellos, el de la informatización de los Juzgados de Paz de toda España y la digitalización de todas las páginas de los libros de Registros Civiles y Juzgados de Paz que en la actualidad se está acometiendo. Sin embargo, y a pesar de tales dificultades, el funcionamiento de los registros civiles precisa, con carácter urgente, adaptarse a los criterios de eficacia y rapidez exigibles a toda Administración en el siglo XXI.

La Secretaría de Estado de Justicia ha admitido en un informe remitido a esta Institución las disfunciones

en la gestión de los medios personales adscritos a los registros civiles y ha puesto en conocimiento del Defensor del Pueblo que en la pasada Conferencia Sectorial de Administración de Justicia se acordó proponer la creación de la Comisión Permanente sobre la mejora del funcionamiento de los registros civiles, donde se estudiarán las propuestas para mejorar su funcionamiento en temas tales como la gestión de colas, la digitalización de los libros o las nuevas demandas sociales.

Reformas en materias relacionadas con la Administración de Justicia

Dos de las investigaciones iniciadas de oficio por la Institución, una sobre la situación general de la pendencia en los Juzgados Penales y de Ejecutorias de España, y otra sobre violencia doméstica, permitieron corroborar las carencias del sistema judicial que vienen denunciando los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo y que afectan de manera generalizada a todos los órganos judiciales del territorio nacional. De manera especial, afectan, por la naturaleza de los bienes jurídicos tutelados y de los intereses en juego, a los órganos judiciales del orden penal (exceso de carga de trabajo, falta de medios materiales, escasez de personal, excesiva movilidad de la plantilla de funcionarios, deficiente formación y experiencia profesional del personal interino, falta de instrumentos informáticos adecuados a las particularidades que presenta el proceso penal —tanto en fase de instrucción como en la de ejecución— y en particular, la imposibilidad de conexión entre las diferentes bases de datos judiciales que permitan el conocimiento en tiempo real de hechos y circunstancias de las personas sometidas a un proceso penal, así como la inexistencia de una herramienta informática que permita la conexión de las bases de datos de la fiscalía y los juzgados, con los sistemas de avisos correspondientes, entre otros) sin que las medidas de todo orden que se han venido adoptando para tratar de solucionar tales deficiencias hayan resultado suficientes.

Estas carencias también vienen siendo denunciadas por colectivos de jueces, fiscales, secretarios judiciales, funcionarios del cuerpo de gestión procesal y adminis-

trativa y demás operadores jurídicos, que reivindican reiteradamente una reforma en profundidad del sistema procesal y una mejora sustancial de los medios personales y materiales con los que cuentan en la actualidad para llevar a cabo sus funciones.

Al respecto, se tuvo conocimiento de que el Consejo General del Poder Judicial tenía previsto debatir un plan de actuación, propuesto por un grupo de vocales, para afrontar de manera inmediata los problemas más urgentes e inaplazables que afectan a la Administración de Justicia, y que dicho plan se coordinaría con el Ministerio de Justicia y los vocales territoriales de las comunidades autónomas. Si bien esta Institución celebró esta iniciativa, se efectuó una recomendación para que el Consejo tuviera en cuenta la necesaria coordinación con la Fiscalía General del Estado. Al cierre de este informe se ha recibido una comunicación del Presidente del Consejo General del Poder Judicial, exponiendo al Defensor del Pueblo que se han dado las oportunas instrucciones para la tramitación del escrito en el que se contiene la recomendación.

Respecto de la situación general de pendencia en los juzgados de lo penal y de ejecutorias en España, se solicitaron sendos informes del Consejo General del Poder Judicial y del Ministerio de Justicia sobre las medidas que se han adoptado o se proponen adoptar al respecto. En particular, al Ministerio de Justicia se solicitó información acerca del eventual tratamiento de estas cuestiones en la reunión de la Conferencia Sectorial de Justicia entre el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con competencias transferidas.

El Consejo General del Poder Judicial, ha remitido un detallado informe elaborado en fecha reciente por el Servicio de Inspección del Consejo, en relación con el seguimiento de la actividad de los juzgados penales de ejecutorias en el que se reflejan datos estadísticos, pautas de trabajo de los juzgados de lo penal especializados en ejecutorias, consideraciones sobre la oficina judicial y organización de personal, sobre modificaciones estadísticas e informáticas, y sobre las medidas que podían adoptarse para agilizar el trabajo de estos órganos y conseguir una mayor eficacia a la hora de ejecutar sentencias penales.

La población penitenciaria dobló en 2008 el porcentaje de incremento de 2007, alcanzando los 73.589 internos

La evolución creciente de la población penitenciaria en España acaecida en los últimos años se ha mantenido e intensificado en el ejercicio 2008. El 26 de diciembre de 2008 el número de internos era de 73.589, de ellos 67.666 hombres y 5.923 mujeres. Esta cifra supone un incremento de 6.492 personas en solo un año, un 9,67 por ciento más. Si en el informe anual correspondiente a 2007 podíamos decir que, en números redondos, el sistema debía atender a un 20 por ciento de personas más que hacía 4 años, ahora el sistema debe atender a un 30 por ciento largo de personas más que hace 5 años.

El año pasado la Institución visitó los Centros Penitenciarios de Jaén, Cuenca, Segovia, Palma de Mallorca, Ibiza, Granada, Ocaña I, Ocaña II, Lanzarote, Las Palmas, Estremera y Puerto III.

Fallecimientos en prisión

El primer deber de la Administración penitenciaria es preservar la vida de los internos. Una amenaza para ella es la posibilidad del suicidio, cuestión que preocupa tanto a la Administración como a esta Institución, manteniéndose al respecto una investigación permanentemente abierta desde 2001. En este importante asunto, la Institución conoció que de los noventa y nueve intentos de suicidio del año 2005, fueron frustrados treinta y tres. En el año 2006 de los ciento diecisiete intentos, veinticinco fueron frustrados y en el año 2007 de los ciento veintitrés intentos, veintisiete fueron frustrados.

Sobre este tema, no puede dejar de apreciarse que en el periodo 2005-2007 la población penitenciaria ha experimentado un importante crecimiento, próximo al 8 por ciento (tomando como dato la cifra media de internos del año), mientras que el número de intentos de suicidio se eleva de noventa y nueve a ciento veintitrés, lo que representa un aumento cercano al 23 por ciento. Este dato pone de manifiesto, que por cada 1 por ciento de incremento de la población penitenciaria se ha producido un incremento del 3 por ciento en el número de intentos de suicidio, es decir, crece tres veces más rápido el número de intentos de suicidio que el de la población penitenciaria. Dato que sin duda pone en evidencia de forma dramática el endurecimiento de las condiciones de vida en prisión como consecuencia de la creciente masificación que se sufre en su interior. Otro dato preocupante es el hecho de que gran parte de los internos que se suicidaron durante el año 2007 presentaban situaciones de riesgo no detectadas por el personal penitenciario.

La Institución se dirigió también a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias exponiendo porme-

norizadas consideraciones en relación con diversos casos concretos de fallecimientos, unos por causas naturales, y otros por suicidio. Con la finalidad de cumplir con todas las observaciones mencionadas en el mismo, la Subdirectora General de la Inspección Penitenciaria ha mantenido una reunión específica con todos los Inspectores adscritos al Centro Directivo y encargados de supervisar y, en su caso, completar las informaciones reservadas relativas a fallecimientos en prisión, para que se tengan en cuenta las observaciones y apreciaciones del Defensor del Pueblo.

Módulos de respeto

Tal y como pudieron comprobar personalmente los asesores de la Institución en sus visitas a los centros penitenciarios, la figura denominada “módulos de respeto” constituye uno de los frutos más interesantes de las orientaciones de política penitenciaria que tienen su origen remoto en la Ley General Penitenciaria de 1979. El programa 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, que pueden ser expulsados del mismo en cualquier momento si no están a la altura de sus elevados requerimientos. Sus principios básicos son el respeto mutuo, voluntariedad, planificación individualizada de actividades y tareas, organización en grupos e implicación de los funcionarios de vigilancia en coordinación con el equipo técnico del módulo. Desde la experiencia en esta Institución en las visitas, podemos decir que el elevado grado de compromiso de los internos, organización de tareas y limpieza de las instalaciones son rasgo distintivo de los módulos de respeto.

A finales de 2008 los datos de implantación del programa fueron los siguientes: 5.705 internos en 64 módulos y 28 centros penitenciarios. En consecuencia, puede considerarse plenamente consolidado, siendo los

retos para el futuro mantener elevados niveles de calidad en la convivencia conseguida y la extensión del programa a un número mayor de centros.

Presos con discapacidad

Un grupo de internos de especial interés para la Institución es el de aquellos que padecen discapacidad. En este ejercicio se solicitó un informe que permitiese actualizar los datos relativos al número de personas discapacitadas internas en establecimientos penitenciarios, con referencia a su distribución por centro penitenciario y tipo de discapacidad que sufren (física, intelectual o sensorial). También se pidió información sobre el número de internos que siendo susceptibles de obtener el correspondiente certificado de discapacidad, en la actualidad no lo poseen. E, igualmente, sobre las actuaciones que hayan sido llevadas a cabo para mejorar la situación de aquellos internos que se encuentran aquejados de discapacidad física o sensorial, particularmente en materia de eliminación de barreras arquitectónicas, aunque no exclusivamente. Asimismo, sí se ha previsto la evaluación de los resultados del programa de intervención con internos afectados de discapacidad intelectual, e informe relativo a sus conclusiones.

A mediados de año el número de internos con discapacidad era de 2.978 aproximadamente el 5 por ciento del total, 2.436, disponían de un certificado oficial de discapacidad que, en un 40 por ciento de los casos, había sido tramitado dentro de la prisión. En todos los centros penitenciarios se han ejecutado las obras correspondientes a la eliminación de barreras arquitectónicas para adaptarlos a las necesidades de los internos discapacitados. En cuanto al programa de intervención con internos discapacitados intelectuales, se ha implantado el mismo en otros 7 establecimientos, en colaboración con la asociación FEAPS, alcanzando el número total de 31 centros y la participación de 394 internos.

Traslado de un preso a Canarias por razones humanitarias

Una compareciente exponía que su madre, y madre también de un interno, se encontraba ingresada en un centro hospitalario de la Isla de Gran Canaria. Según se detallaba en el certificado hospitalario, estaba aquejada de insuficiencia renal obstruccion secundaria a tumoración retroperitoneal, y su pronóstico era grave. La enferma manifestaba su deseo de poder ver a su hijo. La compareciente solicitaba la intervención del Defensor del Pueblo por si fuera posible que su hermano fuera trasladado al Centro Penitenciario del Salto del Negro, siquiera de forma temporal y por motivos humanitarios, en atención a la grave situación sanitaria que estaba atravesando su madre.

Dada la situación de urgencia que denotaba esta

petición, el Defensor del Pueblo se dirigió el 2 de junio a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. La respuesta fue inmediata y adecuada a las circunstancias, lo que debe valorarse muy positivamente. Le fue autorizado al interno el disfrute de un permiso de salida extraordinario.

Para ello, se le trasladó desde el Centro Penitenciario de León hasta el de Puerto III para que desde allí pudiera iniciar el viaje hasta Las Palmas en el barco que semanalmente hace el trayecto Puerto de Santa María-Las Palmas. Debido a la extrema gravedad de su madre, y puesto que el día 4 de junio estaba previsto que saliera un avión desde Madrid con destino a Las Palmas en el que se trasladarían internos, se dispuso la conducción urgente desde Puerto III hasta Madrid para que pudiera embarcarse en el vuelo directo desde Madrid a Las Palmas y disfrutar el permiso extraordinario para visitar a su madre en el Hospital Universitario de Gran Canaria.

En suma, sólo dos días después de la recepción del escrito del Defensor del Pueblo, el interno, que se encontraba en el Puerto de Santa María, pudo visitar a su madre en Canarias realizando un vuelo desde Madrid. Debe destacarse como merece este ejemplo de sensibilidad y extrema diligencia por parte de la Administración penitenciaria.

Irregularidades en los servicios médicos de las Prisiones

La Institución recibió a principios de 2007 el escrito de un interno que se quejaba de la asistencia médica recibida en el Centro Penitenciario de Soto de Real (Madrid V), con ocasión de un accidente sufrido en uno de sus patios.

Según relataba el compareciente, dos meses después de su ingreso en prisión en 2004, recibió un fuerte balonazo en la cabeza a consecuencia del cual, manifestaba el interno, comenzó a perder visión en el ojo derecho. Este proceso desembocó en la pérdida total de la visión en este órgano.

El compareciente se quejaba del dilatado periodo de tiempo que transcurrió entre la lesión sufrida y la prestación de asistencia médica especializada.

Tras iniciar la oportuna investigación, el Defensor del Pueblo constató que la respuesta dada por la Dirección General de Instituciones Penitenciarias fue la reproducción de un informe previamente confeccionado por los propios servicios médicos cuya presunta actuación irregular se cuestionaba.

Finalmente la Institución formuló una Recomendación para que la investigación de las quejas por supuesta actuación irregular con consecuencias graves de los servicios médicos de los centros penitenciarios, sea desarrollada por profesionales no pertenecientes a la plantilla del centro en cuestión, instituyéndose, a tal efecto, un protocolo normalizado de actuación interna

dentro de los servicios centrales de la Administración penitenciaria. Tales actuaciones irregulares pueden producirse con ocasión de la prestación de la atención que les es propia y a la que vienen legalmente obligados, o en la realización de las gestiones precisas para que la atención médica que los internos puedan necesitar se realice por medios externos. Esta recomendación ha

sido aceptada, compartiendo la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias que, tanto en supuestos de denuncia de malos tratos o de supuestas irregularidades de los servicios médicos con consecuencias graves, sea personal de los servicios centrales quien lleve a cabo las investigaciones.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad: tolerancia cero a los malos tratos

Las quejas por malos tratos causados por miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, exigen una especial atención por parte del Defensor del Pueblo. Produce preocupación cada vez que un ciudadano se dirige a la Institución informando que ha sido golpeado, insultado o vejado de cualquier manera. El derecho fundamental a la integridad física debe ser preservado en todo momento, y la confianza que la sociedad deposita en los miembros de los diversos Cuerpos que se ocupan de la seguridad ciudadana se ve gravemente traicionada si se hace un uso indebido de la fuerza que le ha sido encomendada. La tolerancia de estas conductas debe ser cero.

Es necesario prevenir y, si es el caso, castigar, pues está en juego la dignidad de las personas, el prestigio de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y uno de los elementos clave para determinar la calidad de una democracia: una Policía al servicio de los ciudadanos, de su seguridad (derecho fundamental establecido en el artículo 17.1 de la Constitución) y de todos los demás derechos. Una Policía que sepa manejar situaciones difíciles y usar la fuerza sólo si es estrictamente necesario y con arreglo al principio de proporcionalidad.

El Defensor del Pueblo, como se ha puesto de relieve en otras ocasiones, admite a trámite este tipo de quejas, recaba el informe correspondiente, y no se conforma con la versión de los acusados, pidiendo el testimonio de testigos, si los hubiere. La Institución exige la apertura de expedientes disciplinarios, y se dirige al Fiscal General del Estado para hacer un seguimiento de las diligencias previas incoadas, que suelen existir en la mayor parte de estos casos.

Víctimas del terrorismo

La atención a las víctimas del terrorismo es una exigencia jurídica y ética para el Estado y para toda la sociedad. El terrorismo no sólo ataca los derechos fundamentales de personas concretas (derecho a la vida, a la integridad física y moral, a la seguridad, a la libertad) sino a la democracia misma, a nuestra libertad colectiva y a nuestro derecho como pueblo a vivir en paz y con pleno respeto a los derechos fundamentales.

Si bien podemos legítimamente enorgullecernos de tener una legislación muy avanzada en materia de protección, solidaridad y amparo a las víctimas del terrorismo, no debe pensarse que todas las cuestiones están satisfactoriamente resueltas. Prueba de ello es el anuncio producido en 2008 de que habrá una nueva Ley de Víctimas del Terrorismo que ampliará derechos, y el hecho de que se siguen dirigiendo personas al Defensor del Pueblo planteando problemas concretos.

En el informe del año 2007 se hacía alusión a una ciudadana a la que, por resolución de la Dirección General de Apoyo a las Víctimas del Terrorismo, le había

sido denegada una solicitud de ayuda para financiar el coste del tratamiento psicológico por las secuelas derivadas de hechos acaecidos en 1986 y 1987 (amenazas telefónicas, detención de miembros de la organización terrorista ETA que portaban datos de esta ciudadana, etcétera). La ciudadana había interpuesto recurso de reposición, y el Defensor del Pueblo se interesó por las posibilidades de estimación del mismo. El recurso de reposición fue desestimado, no considerándose acreditada la relación de causa-efecto entre los hechos acaecidos y las consecuencias producidas en la salud de la ciudadana.

La queja de referencia trae a colación el problema de los amenazados por la organización terrorista ETA como víctimas del terrorismo. La experiencia institucional del Defensor del Pueblo en sus tareas de amparo a los ciudadanos, pone de relieve que el enorme sufrimiento que causa el terrorismo sobrepasa la condición jurídica de víctima establecida en las normas y en la jurisprudencia. Dicho de otra manera, es evidente que hay más personas que sufren a causa del terrorismo de manera bastante directa, que las consideradas “víctimas” en nuestro actual ordenamiento jurídico.

Por ello, la Institución ha de congratularse de que el Congreso de los Diputados, el 3 de junio de 2008, haya aprobado una moción en la que insta al Gobierno a que en la nueva Ley de Víctimas del Terrorismo que se prepara, se contemple como tales a los amenazados, extorcionados o perseguidos. Es de esperar que esta nueva ley se apruebe en 2009, y signifique el reconocimiento de tantas y tantas personas que, hasta ahora, se han encontrado, en sus relaciones con los poderes públicos, con actos administrativos desfavorables y sentencias desestimatorias de sus pretensiones, no pudiendo comprender que su sufrimiento no haya tenido, hasta ahora, ni siquiera un reconocimiento moral.

En otro caso mencionado el año pasado, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento de la existencia de un parque en Hernani (Guipúzcoa) denominado con el nombre de un terrorista. La Institución había recibido una queja de la viuda e hijas de un ciudadano que había

sido asesinado en un atentado en el que participó el mencionado terrorista, por lo que el Defensor del Pueblo se dirigió al Ayuntamiento de Hernani para que informase de las medidas que iban a adoptarse para darle otra denominación al parque “José Manuel Aristimuño”.

En este caso el Defensor del Pueblo recordó al Ayuntamiento de Hernani que, de conformidad con lo dispuesto en la Ley 4/2008, de 19 de junio, de Reconocimiento y Reparación a las Víctimas del Terrorismo del País Vasco, artículo 4.b), “los poderes públicos vascos velarán para que las víctimas sean tratadas con respeto a sus derechos.

Para ello: b) adoptarán medidas apropiadas para ... prevenir y evitar la realización de actos efectuados en público que entrañen descrédito, menosprecio o humillación de las víctimas o de sus familiares, exaltación del terrorismo, homenaje o concesión pública de distinciones a los terroristas, y actuarán de manera especial contra las pintadas y carteles de tal índole...”; por lo que el parque de referencia, en aplicación de esta Norma, no podrá en el futuro tener una denominación que incumpla lo establecido en este precepto, como tampoco ninguna calle o espacio público.

Vigilantes de Seguridad

Debe hacerse referencia a la investigación de oficio incoada por la Institución referente a una noticia ampliamente difundida por los medios de comunicación: las agresiones de tipo racista por parte de distintos vigilantes de seguridad del Metro de Madrid, existiendo grabaciones que recogen dichas agresiones. Esta investigación se ha llevado a cabo ante la Dirección de Metro de Madrid, S.A., la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y la Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid para compulsar la respuesta de las administraciones concernidas ante hechos en este caso concluyentes, pues se disponía de grabaciones, por otra parte ampliamente difundidas.

El Defensor del Pueblo ha recibido exhaustivos informes de todas las actuaciones realizadas, y considera correcta la reacción de las instituciones ante hechos tan lamentables como aquéllos a que se refiere este expediente, estableciéndose las responsabilidades pertinentes tanto en el ámbito penal como en el marco de la Ley de Seguridad Privada.

Por otra parte, se solicitó información acerca del funcionamiento del sistema de cámaras de seguridad de la compañía, haciendo especial mención a todo lo referente a la conservación y destrucción de las grabaciones realizadas y al protocolo de actuación que se sigue en el caso de que las cámaras de seguridad capten imágenes como las que se habían difundido en algunos medios de comunicación o, en general, imágenes de actuaciones presuntamente delictivas. Es preciso hacer

notar que la red de Metro de Madrid comprende 292 estaciones y tiene una extensión de 283 kilómetros.

En este sentido, se informó a esta Institución de que el sistema de cámaras, dada la imposibilidad de visualizar constantemente las imágenes captadas las 24 horas del día por 6.270 cámaras, está concebido para que si se produce un incidente, a requerimiento de autoridades o particulares se localice el mismo en el elenco de grabaciones. Una vez detectadas, la extracción sólo se puede realizar desde alguno de los dos únicos puestos habilitados para ello, a fin de garantizar en el protocolo de actuación el adecuado control y la autorización de este tipo de actos, en defensa de los derechos de terceros que puedan verse afectados. Una vez recibida la petición de las imágenes, la compañía hace entrega de las mismas a la autoridad que así lo haya ordenado, previa firma de la correspondiente documentación acreditativa.

Oficinas de expedición del Documento Nacional de Identidad

En el informe correspondiente al año anterior se expuso pormenorizadamente la grave situación en la que se encontraban las oficinas de expedición del Documento Nacional de Identidad, desbordadas ante la implantación del nuevo modelo de carné de identidad electrónico. Se decía entonces que se había producido una auténtica crisis del sistema, pues no se habían puesto los medios personales y materiales necesarios para una empresa de tal envergadura. No había cita previa, las colas y esperas eran inmensas, y alta la justificada indignación ciudadana.

El Defensor del Pueblo, que ya entonces llevó a cabo numerosas iniciativas para tratar de que mejorase la situación, ha continuado en 2008 un intenso seguimiento de esta cuestión, tanto en un plano general como con referencia a comisarías concretas en todo el territorio nacional.

En este ejercicio, pudo constatar que a pesar de los esfuerzos realizados para normalizar la expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad éstos no habían conseguido aún el nivel de satisfacción deseable para los ciudadanos, que ahora veían cómo las colas de madrugada se habían transformado en intentos reiterados e infructuosos de concertación de cita previa, ya que sólo se daban con dos meses de antelación y en ocasiones las citas de esos dos meses estaban completamente cubiertas, debiéndose sufragar, además a su costa, las llamadas telefónicas que no alcanzaban ningún resultado. Por ello se formuló la recomendación de que se incrementasen los medios humanos y materiales de las distintas oficinas de expedición y renovación del Documento Nacional de Identidad hasta conseguir que todas las peticiones de cita previa fueran atendidas con el resultado de concertar la cita y sin que la misma se demorase más de dos meses.

En su respuesta, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil informó que a finales de 2008 la gran mayoría de las oficinas habilitadas para la expedición de Documento Nacional de Identidad y pasaportes disponen, mediante el sistema de cita previa, de fechas para la atención ciudadana que demanda estos documentos dentro de los dos meses siguientes a la solicitud. En los supuestos de urgencias, todos los equipos, a excepción del de Plaza de España, en Barcelona y el de la calle Santa Engracia, en Madrid tienen instrucciones de asignar un porcentaje de su capacidad de producción a la atención inmediata de los ciudadanos que demandan sus documentos de forma presencial. Continuaba el informe indicando que era cierto que algunos equipos, fundamentalmente en el País Vasco, presentaban dificultades para absorber toda la demanda ciudadana y tenían asignadas todas sus citas para los dos meses siguientes, por lo que se estaban adoptando medidas (adscripción de funcionarios y prolongaciones de jornada) que solucionasen este problema. Finalizaba el informe indicando que, en consecuencia, se estaba en vías de dar cumplimiento a la recomendación del Defensor del Pueblo en el sentido de lograr que todos los ciudadanos que demanden Documento Nacional de Identidad o pasaporte en cualquiera de los equipos que disponen de cita previa, puedan obtenerla en el momento de la solicitud y sean atendidos en un plazo inferior a los dos meses desde que la efectuaron.

En este mismo orden de cosas, el Defensor del Pueblo recomendó que el sistema de cita previa telefónica para la renovación del Documento Nacional de Identidad no genere coste para el ciudadano, al menos cuando las llamadas resultan fallidas y no se establece la conexión inmediata con el locutor que debiera atenderla.

En este sentido se informó a esta Institución que ciertamente, la solución idónea sería la sustitución del actual número con prefijo 902 (de pago: 902 364 444) por un número 900 (gratuito), pero sobre ello informa la Administración que el amplio volumen de operaciones telefónicas que se realizan en el número correspondiente a la gestión de la cita previa y la situación presupuestaria hacen imposible tal sustitución. Para dar idea del volumen de llamadas, baste decir que sólo en un mes (junio de 2008), hubo 913.239 llamadas relacionadas con el Documento Nacional de Identidad, el 48 % en solicitud de cita previa, el 27,8 % en solicitud de información, y el 23,6% con otro contenido. La falta de gratuidad de las llamadas, en todo caso, se ve paliada por la posibilidad de obtener cita previa a través de la web (www.citapreviadni.es).

En cuanto a oficinas concretas, el Defensor del Pueblo ha recibido quejas y se ha interesado por la situación en lugares muy diversos. Por ejemplo, Madrid, Las Palmas, Tenerife, Zaragoza, Barcelona, Igualada, Lugo, Alcira, Logroño, Alcalá de Henares ó Getafe.

Recientemente, se ha trasladado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil la necesidad de reforzar la atención en los meses vacacionales y en los inmediatos anteriores como lógica respuesta del buen servicio a la demanda ciudadana que se concentra en dichos períodos.

En su respuesta, la Administración da cuenta de los Planes Especiales existentes de actuación en documentación de españoles para reforzar las plantillas, consistentes en prolongaciones de jornada a realizar por los funcionarios de los Cuerpos Auxiliar y Administrativo de la Administración General del Estado, ampliándose la oferta a los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía, que las llevan a cabo fuera de su jornada laboral, cuando no existe suficiente personal para completar las horas asignadas a cada equipo.

Sanciones de Tráfico

Numerosos ciudadanos se dirigen al Defensor del Pueblo expresando su disconformidad con los procedimientos sancionadores de tráfico que se incoan contra ellos. La Institución examina estas reclamaciones, y si considera que se han cumplido todas las garantías, no las admite a trámite. Por el contrario, si considera infringida alguna garantía (notificaciones incorrectas, denegación de medios de prueba relevantes, errores materiales en la identificación del vehículo, etcétera), insta lo que proceda a la Administración, bien que retrotraiga las actuaciones al momento procesal oportuno, bien la anulación del expediente sancionador.

Tablón de anuncios electrónico

Los problemas del régimen de comunicaciones entre la Dirección General de Tráfico y el ciudadano están íntimamente relacionados con dos cuestiones que resultan de interés para el Defensor del Pueblo. Por una parte, el derecho fundamental de defensa del ciudadano (no cabe defensa frente a lo que se ignora, por errores en las notificaciones, extravíos o, sencillamente, porque no parece que deba ser un deber ciudadano la consulta de los boletines oficiales en los que se publican los edictos) y por otra el principio de eficacia administrativa, pues a todos interesa que las infracciones de tráfico efectivamente cometidas sean sancionadas, sin perjuicio de que se cumplan plenamente las garantías en el procedimiento sancionador correspondiente.

En este sentido, parece necesario hacer un uso intensivo de las nuevas tecnologías. Por ello, y en el marco de la investigación realizada con motivo de la queja de un ciudadano, que ponía de relieve en un documento escrito la necesidad evidente de mejorar esta cuestión del adecuado conocimiento por parte de los ciudadanos de las sanciones que se le imponen o se pretende imponerles, el Defensor del Pueblo consideró oportuno formular la Recomendación de que se procure

la implantación de un sistema de publicación en la sede electrónica del organismo, complementario de la publicación edictal del artículo 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que permita a los ciudadanos conocer fácilmente todas las sanciones de tráfico que les afecten impuestas por agentes dependientes de la Dirección General de Tráfico, en aras a incrementar las garantías de los derechos de audiencia y defensa, facilitando las notificaciones.

La Dirección General de Tráfico ha aceptado esta recomendación y la ha incluido en el Anteproyecto de la nueva Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial con la denominación de Tablón Edictal de Sanciones de Tráfico, que estaría ubicado en la página web de la Dirección General de Tráfico, y en la que se practicarían aquellas notificaciones que no pudieran efectuarse por los medios ordinarios. Actualmente se tramita en el Parlamento el Proyecto de Ley de referencia.

Publicidad de vehículo contraria a la seguridad vial

Un ciudadano expuso su desacuerdo con una campaña de publicidad de venta de vehículos a motor, emitida en diferentes cadenas de televisión españolas, en las que se podía ver a ocupantes de un determinado modelo de vehículo cantando y bailando mientras conducían.

El interesado estimaba que dicha publicidad podía constituir un atentado contra la seguridad del tráfico al ofrecer una imagen desacertada de la necesaria atención que debe prestarse en la conducción, idea esta de la atención al volante que debe presidir todas las campañas de las autoridades públicas cuya misión es velar por la seguridad vial y la regulación del tráfico. Esta publicidad, pues, chocaba con dichas campañas de prevención de accidentes al ser susceptible de generar riesgos para la seguridad de las personas que viajan en los vehículos cuya imagen es la reproducida en la citada publicidad.

El artículo 8 del Texto Articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial crea un Consejo Superior de Tráfico y Seguridad de la Circulación Vial como “órgano consultivo en lo relativo al impulso y mejora de la seguridad del tráfico vial, asignándole como competencia, entre otras, la de informar “sobre la publicidad de los vehículos a motor”. Asimismo, el Real Decreto 317/2003, de 14 de marzo, por el que se regula la organización y funcionamiento del Consejo Superior de Tráfico y Seguridad de la Circulación Vial, atribuye en el artículo 5 como funciones del Pleno el “informar sobre criterios generales en materia de publicidad de vehículos a motor” y en su artículo 7 atribuye a la Comisión Permanente, entre otras funciones, la de “emitir directamente los informes previstos en los párrafos d y e del apartado 2 del artículo 5, dando cuenta posteriormente al Pleno, cuando por la

urgencia o índole de la cuestión no resulte aconsejable esperar a una sesión de aquél o convocarlo con tal objeto.

En este marco normativo se solicitó un informe a la Presidencia de la Comisión Permanente del Consejo Superior citado. Analizada posteriormente la campaña de publicidad por la Subdirección General de Educación, Divulgación y Formación Vial, se procedió por la misma a remitir un apercibimiento a la empresa automovilística. En el mismo, del que se trasladó copia al Defensor del Pueblo, se indica que “aun considerando que la actividad publicitaria se basa en la notoriedad y usa como recurso la exageración, no parece que tratándose de un problema de salud pública como es la accidentalidad vial tal recurso tenga cabida. Por todo ello, parece poco acertada la estrategia publicitaria expuesta, pudiendo infringir el artículo 52 de la Ley de Seguridad Vial, que prohíbe expresamente la publicidad en relación con vehículos a motor que ofrezca en sus elementos sonoros o en sus imágenes, incitación a situaciones de peligro. Por ello y al objeto de evitar posibles efectos negativos que pueda generar en la audiencia, se sugiere dé las órdenes oportunas a su departamento de marketing para que proceda al cambio o rectificación de dichos contenidos si la campaña aún se estuviera divulgando. Y si esto no es posible, ruego se tenga en cuenta para siguientes promociones”. No hay que olvidar —con lo que cobra pleno sentido esta iniciativa— que aproximadamente el 40 por ciento de los accidentes mortales en carretera se deben a una distracción.

Administración militar

Malos tratos en el Ejército

El mismo interés que la Institución del Defensor del Pueblo tiene por prevenir, sancionar y erradicar cualquier comportamiento contrario a la dignidad de las personas en las prisiones o en las actuaciones de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, lo tiene también en el ámbito de las Fuerzas Armadas.

En este ejercicio los medios de comunicación se hicieron eco de una noticia según la cual en el cuartel del Bruch de Barcelona un grupo de unos ocho militares ataviados con pasamontañas apalearon a tres soldados de origen inmigrante en los dormitorios del acuartelamiento el 8 de febrero de 2008. Al parecer, sobre las 15 horas del citado día un grupo de soldados del batallón de Cazadores de Montaña se introdujo en el dormitorio en el que se encontraban las víctimas. Los agresores, que iban vestidos con el uniforme pero sin los distintivos de identidad, les dieron patadas y puñetazos. Los afectados fueron atendidos por heridas leves en un hospital. El móvil de la agresión no habría sido de tipo xenófobo, sino relacionado con circunstancias del trabajo.

Sobre este asunto se inició un expediente de oficio y también se recibió una queja. La Subsecretaría de Defensa dio traslado al Defensor del Pueblo de un informe elaborado por el Estado Mayor del Ejército en el que se indicaba que se había incoado expediente disciplinario por falta grave a los soldados implicados en los hechos, pendientes de una resolución final en el marco de la Ley Orgánica 8/1998, de 2 de diciembre, de Régimen Disciplinario de las Fuerzas Armadas, de la que se dará traslado, una vez dictada, al Defensor del Pueblo.

Archivos militares

El interés por el acceso a los archivos militares por parte de historiadores y ciudadanos para conocer circunstancias relacionadas con la Guerra Civil y sus consecuencias, sigue dando lugar a algunas quejas.

Un caso representativo de las tareas de la Institución en materia de archivos militares, fue el caso de un ciudadano que expuso que había solicitado un certificado de la prestación de su servicio militar obligatorio durante 15 meses.

Solicitado el certificado correspondiente, se le denegó por insuficiencia de datos. El interesado afirmaba que había facilitado todos los datos de que disponía

y que con ellos debiera bastar para su localización en los archivos, criterio que comparte la Institución, por lo que la queja fue admitida a trámite. Ciertamente, debería ser suficiente aportar el nombre de una persona, el cuartel o cuarteles en que prestó servicio y el año, para que sus datos pudieran ser localizados y expedirse el certificado correspondiente de prestación de servicios, útil a diversos efectos administrativos, incluso económicos (reconocimiento del tiempo servido a efectos del cómputo de trienios en el ámbito de las administraciones públicas). Este expediente está pendiente de respuesta.

Expedientes como éstos reflejan la necesidad de realizar, como ha puesto de relieve la Institución en otras ocasiones, un esfuerzo de modernización (digitalización, contratación de personal específico), especialmente en el ámbito de la jurisdicción togada, para satisfacer estas demandas ciudadanas que se suscitan bien por necesitar certificaciones y acceso a los expedientes para ejercitar diversas pretensiones en otros ámbitos administrativos, bien por el legítimo anhelo de conocer —por razones de investigación o particulares— algunos aspectos de nuestra historia más reciente.

Es necesario dar prioridad a la protección de las víctimas de trata de personas sobre las medidas de represión de la entrada irregular de extranjeros

El cambio de ciclo económico gravita sobre las perspectivas migratorias hasta ocultar el hecho de que no es enteramente cierto que la inmigración pueda verse como una cuestión vinculada exclusivamente a lo económico o al mercado laboral. Asumiendo que estas cuestiones condicionan el asentamiento de una parte de los inmigrantes en España, no hay que olvidar el acusado perfil familiar de este asentamiento. Según cifras oficiales de septiembre de 2008, el número de residentes permanentes o en puertas de serlo está cercano al millón y medio de personas, al tiempo que unos 500.000 menores de 16 años gozan de autorización de residencia. Ello obliga a abordar cualquier regulación con una visión más amplia que la derivada de una concreta coyuntura económica, sobre todo si se pretende seguir haciendo de la integración social de los extranjeros en España el objetivo principal de las normas que regulan esta materia.

Entrada a territorio nacional

Entre las habituales actuaciones con los puestos fronterizos en 2008 destacan las quejas presentadas por familiares de ciudadanos comunitarios o de ciudadanos españoles a los que se había denegado la entrada en el puesto fronterizo de Madrid-Barajas. En uno de los casos se denegó la entrada a una menor, hija de una ciudadana hondureña que contaba con tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión, en su condición de esposa de español, y que finalmente pudo acceder a territorio español gracias a la intervención de esta Institución.

Al apreciarse el desconocimiento en la práctica policial de la doctrina del Tribunal de Justicia de las Comunidades Europeas en este ámbito y de la propia normativa española, se instó a la entonces Comisaría General de Extranjería y Documentación a que instruyera a todos los puestos fronterizos sobre el alcance y contenido del artículo 4 y concordantes del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero. El citado órgano directivo comunicó que había procedido a difundir una Circular, que recordaba otra anterior de 2006, respecto a las actuaciones en puestos fronterizos sobre nacionales de terceros países beneficiarios del derecho comunitario.

Se investigaron también los problemas para que menores de corta edad españoles que viajan acompañados de uno de sus progenitores, habitualmente la madre, entren en territorio nacional, por denegárseles el acceso a estos últimos. El análisis de las quejas recibidas concluyó que las resoluciones de inadmisión en frontera vulneran el derecho de los menores españoles a entrar en su propio país, no pudiéndose tomar en consideración la afirmación contenida en un informe remitido por la Comisaría del aeropuerto de Madrid-Barajas, de que nada impide que los menores españoles, provistos de su pasaporte, puedan acceder a

territorio nacional en cualquier momento. Tal posibilidad es puramente teórica en el caso de menores de muy corta edad que necesitan de sus progenitores para el ejercicio de sus derechos.

Por otra parte, en el pasado informe se daba cuenta de las dificultades para la obtención de un visado que permitiera su acceso a territorio español y de la carencia de instrucciones al respecto. En 2008 el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación dictó instrucciones atendiendo a la recomendación del Defensor del Pueblo, recordando a todas las oficinas consulares que deben admitir a trámite las solicitudes de visado de estancia que soliciten los extranjeros que, teniendo la condición de residentes en España, no puedan acreditar dicha circunstancia por carecer de la tarjeta de identidad de extranjero o de una autorización de regreso.

Debe valorarse positivamente la emisión de dichas instrucciones que han paliado los serios problemas advertidos. No obstante, el Defensor del Pueblo continuó interviniendo para agilizar la resolución de los visados solicitados, para vencer la aplicación rigorista que en ocasiones realizan los consulados cuando la permanencia del residente supera el plazo contenido en la autorización de regreso o para clarificar la situación administrativa del ciudadano que pretende regresar. Esta Institución considera que las tecnologías al servicio de la Administración deberían permitir la realización en estos casos de las comprobaciones documentales y de identidad pertinentes con la mayor rapidez y eficacia. A todo ello debe unirse que muchos de estos problemas —entre ellos el riesgo de pérdida de la residencia legal— se generan o agravan por la ausencia de una adecuada atención a los interesados que, en muchas ocasiones, tienen graves dificultades hasta para acceder a las dependencias consulares.

Entrada de extranjeros por puestos no habilitados

Esta Institución continúa efectuando seguimientos de los intentos de entrada irregular de los que tiene noticia para verificar el cumplimiento de la legislación vigente y la adecuada actuación de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado.

Entre las investigaciones realizadas destaca una, que permanece abierta, relativa a un menor y un adulto que fueron expeditivamente devueltos a Marruecos. El menor fue atendido en el Hospital de Tetuán y trasladado posteriormente a la frontera con Argelia, siendo deportado junto a su acompañante. El adulto intentó solicitar asilo desde que fue rescatado del agua por la Guardia Civil de Ceuta, sin que su petición fuese atendida. Además, el menor fue identificado como demandante de asilo en Marruecos. A criterio de esta Institución, la actuación de la Guardia Civil de Ceuta no se ajustó a la legalidad, al no poner a los interesados a disposición del Cuerpo Nacional de Policía, competente para efectuar la tramitación correspondiente, y por desentenderse de un menor de corta edad que se encontraba en una situación de riesgo evidente, con el único argumento de que el adulto acompañante decía ser su padre. Esta Institución ha señalado su honda preocupación ante la justificación ofrecida para impedir el acceso a territorio nacional de estas personas.

Visitas a instalaciones para la primera asistencia y detención de extranjeros

El Defensor del Pueblo pudo comprobar, en una nueva visita girada en 2008, la mejora sustancial de las instalaciones anexas a la Comisaría de Tenerife-Sur para la detención de extranjeros llegados en pateras o cayucos, cuyas deficiencias fueron puestas de manifiesto en el anterior informe.

Durante la visita realizada al Centro de Internamiento de Barranco Seco en Las Palmas de Gran Canaria, se advirtió que varios internos subsaharianos procedentes de un cayuco interceptado en Tenerife portaban prendas con un número escrito. Esta Institución viene considerando que dicha práctica, tanto por su carácter lesivo para la dignidad de la persona como por su dudosa operatividad policial, debe ser erradicada y así lo ha indicado a la autoridad responsable.

Además, se visitó la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía de Maspalomas (Playa del Inglés) en la isla de Gran Canaria, donde se constató que las dependencias en las que se alberga a los extranjeros llegados en cayucos hasta su ingreso en un centro de internamiento de extranjeros resultan inadecuadas. También se detectaron problemas con el protocolo establecido para la determinación de la edad.

Visitas a los Centros de Migraciones de Ceuta y Melilla

Por lo que respecta al Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Ceuta, la Institución incidió especialmente en que debería mejorarse el seguimiento por parte de la dirección de las tareas del personal de seguridad y delimitar sus funciones respecto del personal y los residentes de una manera más adecuada.

En cuanto al CETI de Melilla, se encuentra en trámites para la construcción de un edificio multifuncional que permitirá ofrecer alojamiento en situaciones de mayor ocupación, en lugar de recurrir a tiendas de campaña que se concibieron como soluciones de emergencia pero que se han venido utilizando en mayor o menor número de forma continuada. No obstante, el Defensor del Pueblo insiste, como ya hizo en una anterior visita en 2004, en que es necesario construir algunos módulos para familias.

Ninguno de los dos centros visitados dispone de programas para la detección, prevención y tratamiento para víctimas de trata de personas, carencia ésta que parece imprescindible cubrir. También se apreció que en ambos casos resulta preciso clarificar los criterios de traslado a recursos residenciales más adecuados en la península de las personas pertenecientes a colectivos más vulnerables y dando prioridad a los grupos familiares con menores de edad.

Menores extranjeros no acompañados

La Delegación del Gobierno en Canarias comunicó en 2008 la aceptación de una recomendación sobre las deficiencias advertidas en los protocolos de determinación de edad a extranjeros llegados en pateras o cayucos, comprometiéndose a realizar pruebas radiológicas de determinación de la edad en centros hospitalarios autorizados, ante la más mínima duda, aunque los interesados manifestasen ser mayores de edad. No obstante, en las visitas giradas a diversas instalaciones (p.ej. CIES de Barranco Seco y Hoya Fría) y por quejas provenientes de varios puntos del territorio nacional se ha podido comprobar que el citado protocolo no funciona con el rigor que sería deseable, con lo que la cuestión sigue siendo objeto de investigación.

Por otra parte, la llegada continuada de menores extranjeros no acompañados a varias comunidades autónomas está poniendo a prueba sus sistemas de protección. Esa circunstancia pone a veces en cuestión principios básicos como el de no discriminación en función de la nacionalidad del menor. Dentro de este ámbito destaca la actuación seguida con la Consejería de Igualdad y Bienestar Social de la Junta de Andalucía en la que se ha formulado una recomendación para que no eluda realizar la declaración de desamparo de los menores extranjeros no acompañados bajo su responsabilidad.

Asimismo, los problemas en la documentación de la residencia legal de los menores ocuparon, un año más, una parte importante del trabajo del Defensor del Pueblo. En este ámbito se enmarcan las quejas formuladas por menores tutelados a los que no se les había solicitado la autorización de residencia, a pesar de reunir las condiciones previstas para ello. Una de las justificaciones para esta situación que formulan las entidades de protección autonómicas es que los menores carecen de pasaporte. Esta Institución recordó que la carencia de pasaporte no supone un verdadero obstáculo para la tramitación de las autorizaciones de residencia, dado que dicho documento puede suplirse con la cédula de inscripción que cabe solicitar de forma simultánea a la documentación, si la consecución del pasaporte resulta inviable. Al tiempo, se tuvo que reiterar en numerosas investigaciones la importancia de que se indique de forma expresa la fecha de entrada del menor en el servicio de protección, con el fin de garantizar su derecho a obtener la documentación prevista y adecuada a sus circunstancias.

La postura del Defensor del Pueblo respecto al tipo de autorización de residencia que corresponde a los menores extranjeros no acompañados tutelados por una entidad pública, así como la duración y vigencia de ésta, ya fue expuesta en el informe anual correspondiente a 2007. Se encontraban pendientes de respuesta varias recomendaciones y recordatorios de deberes legales formulados sobre esta cuestión cuyas respuestas han puesto de manifiesto la ausencia de criterios unívocos entre las diferentes delegaciones y subdelegaciones de Gobierno.

Visitas a centros de menores

En 2008 se hizo un seguimiento de las visitas realizadas en años anteriores y se visitaron otros centros, como el DEAMENAC (dispositivo de emergencia para la acogida de menores extranjeros no acompañados en Canarias) de Arinaga en Gran Canaria. La titularidad del centro es del Gobierno de Canarias, pero la gestión está encomendada a una entidad privada. El centro visitado está previsto, al igual que todos los DEAMENAC, como recurso de primera acogida. Sin embargo, en el momento de la visita, 35 de los 159 menores que se encontraban en el centro estaban allí desde hacía más de dos años y otros 96 menores estaban próximos a cumplir dos años de estancia, por lo que es urgente que se establezcan mecanismos de traslado de los menores a otros recursos residenciales.

También en la isla Gran Canaria se visitaron los CAMES de El Fondillo y Siete Puertas, ambos bajo la responsabilidad del Cabildo y gestionados por una fundación. En la visita a El Fondillo se constató que su ubicación, alejada del núcleo urbano más próximo y sin conexión alguna con transporte público, no es la

adecuada para un centro residencial. Además, también se apreció que debía mejorarse sustancialmente la conservación de algunos elementos de la edificación y que los recursos formativos y de alfabetización disponibles para los mayores de 16 años no resultan suficientes. En las entrevistas realizadas con los menores, éstos relataron episodios de malos tratos que imputaban a uno de los cuidadores del centro, por lo que se ha indicado a la entidad tutelar canaria que resulta urgente que se realice una investigación exhaustiva, favoreciendo para ello cauces de interlocución directa y franca con los menores, a fin de constatar la veracidad de las citadas acusaciones. Por lo que respecta al centro Siete Puertas, su situación general merece una valoración positiva.

En Ceuta se giró visita al Centro La Esperanza, gestionado directamente por la Ciudad Autónoma. Este centro ha logrado un alto grado de implicación de su personal en el trabajo cotidiano con los menores. No obstante, sus instalaciones padecen de serias deficiencias estructurales y la capacidad teórica del recurso está claramente sobredimensionada. Por lo que respecta a Melilla, la visita al centro Fuerte de la Purísima, de titularidad de la Ciudad Autónoma pero gestionado por una entidad privada, a pesar de que se han producido mejoras significativas desde la última visita girada en 2004, sus características y el número de menores que albergan no resultan idóneos para una estancia prolongada. Se detectaron otros problemas, entre ellos la escolarización de los menores y la falta de concreción en el reglamento del centro que puede conducir a la aplicación de medidas correctivas arbitrarias.

Centros de Internamiento (CIES)

Esta Institución siguió con sus habituales labores de inspección y supervisión de los centros de internamiento de extranjeros (CIES) existentes en territorio nacional. Durante 2008 se giraron visitas a los CIES de Barranco Seco (Gran Canaria) y Madrid, así como a las instalaciones policiales de la Isla de las Palomas, en Tarifa (Cádiz).

En cuanto al primero de ellos, ha de dejarse constancia de que no se han producido modificaciones en su estructura desde la anterior visita de esta Institución, realizada en el año 2005. Algunas de estas modificaciones resultan inexcusables, principalmente la dotación de mayor espacio para patios, así como de dependencias adecuadas para la visita de letrados y familiares o amigos de los internos. No obstante, es de celebrar el trabajo realizado para crear una biblioteca con fondos en varios idiomas. Por lo que respecta al Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid, se ha constatado un deterioro de la convivencia y un clima más tenso respecto de la situación apreciada en anteriores visitas. También se advirtió la persistencia de problemas con el servicio médico, aunque al parecer la situación mejoró algo tras la visita de esta Institución.

Respecto de las instalaciones policiales de la Isla de la Paloma, en Tarifa, estas presentan mejores condiciones para el internamiento que el propio CIE de Algeciras del que formalmente dependen y también destaca positivamente la labor de intervención social que en él se realiza. No obstante, preocupa la indefinición de su estatuto jurídico y, como consecuencia de ello, algunas carencias de servicios fundamentales de los que todos los CIES deben estar dotados.

Expulsiones y devoluciones

A lo largo de 2008 han sido habituales las actuaciones relacionadas con cuestiones de procedimiento sancionatorio o con la ejecución de expulsiones. En muchos casos tales investigaciones han llevado a la formular sugerencias urgentes que han logrado paralizar la materialización de estos procedimientos.

Protección a las víctimas de trata en situación documental irregular

En este ámbito procede dar cuenta de la queja interpuesta por varias entidades no gubernamentales, que manifestaban su preocupación ante la carencia de procedimientos adecuados con relación a las víctimas, según se puso de manifiesto en la desarticulación de una red organizada que operaba en distintas ciudades de España, en la conocida como “Operación Zarpa”. El Defensor del Pueblo inició actuaciones con la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, tras comprobar que una exitosa operación policial no parecía haber arrojado resultados igualmente positivos en lo referido a la situación de las mujeres detenidas, claramente identificadas como víctimas de trata en las notas de prensa del Ministerio del Interior. Por todo lo anterior, se solicitó que se revisara la operativa policial a fin de evitar que las mujeres víctimas de trata, al ser ciudadanas extranjeras en situación documental irregular, fueran expulsadas sin haber puesto en marcha los mecanismos destinados a protegerlas y evitar que continúen sometidas a tales abusos y extorsiones. La clara apuesta por dar prioridad la perspectiva de extranjería sobre la condición de víctima impide en muchos casos una mayor efectividad judicial en la condena de estos delitos y puede conducir a que las víctimas queden a merced de sus explotadores.

Al tiempo el Defensor del Pueblo ha de manifestar su preocupación por la falta de aplicación de las previsiones de la Directiva 2004/81/CE, que pretende facilitar a las víctimas de trata un periodo de reflexión, durante el que no se ejecutará ninguna medida de repatriación, que les permita recuperarse anímicamente, librarse de la influencia de quienes las extorsionan y decidir libremente si cooperan con las autoridades.

Centros de gestión administrativa

Oficinas consulares

Continúan recibéndose quejas, en la línea de anteriores informes, sobre la falta de eficacia y las excesivas demoras que sufren los usuarios de las dependencias del servicio exterior. Las investigaciones realizadas abarcan un amplio abanico temático, si bien son destacables las quejas relativas al deficiente funcionamiento de los servicios de información, particularmente a través del teléfono e Internet, y a la escasez de medios humanos y materiales de las oficinas consulares.

También se ha constatado, a través de varias actuaciones con el Consulado General de España en Quito (Ecuador) y con la Subdelegación del Gobierno en Sevilla, el déficit de coordinación interadministrativa existente en materia de visados. Así, varios ciudadanos extranjeros vieron denegadas sus solicitudes de visado por el citado Consulado al considerarse presentadas fuera de plazo, por desconocer este organismo las fechas en las que fueron notificadas las resoluciones dictadas por la Subdelegación del Gobierno. Según pudo comprobar esta Institución, la fecha de notificación constaba claramente anotada en la aplicación informática de extranjería en la oficina de extranjeros. En un primer momento la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares rechazó una de las sugerencias formuladas para reconducir la situación, por considerar que no correspondía revisar la decisión adoptada en vía de recurso si no lo solicitaba la propia interesada. A criterio de esta Institución, tal respuesta implicaba trasladar a los ciudadanos las consecuencias de las deficiencias apreciadas y obligarlos a instar medios extraordinarios para corregirlas, lo cual resulta contrario a la seguridad jurídica y al principio de eficacia. Finalmente las sugerencias fueron aceptadas.

Otra investigación, abierta en el año 2007, que concluyó con la aceptación de una recomendación cursada a la Dirección de Asuntos y Asistencia Consulares es la relativa a la determinación del momento en el cual debe quedar acreditada la minoría de edad del hijo para posibilitar su reagrupación. Esta Institución discrepó del criterio mantenido por dicho centro directivo que consideró que un hijo reagrupado debe tener menos de 18 años cuando adquiere eficacia la resolución que le autoriza a residir temporalmente en España; es decir, cuando entra en nuestro país, lo cual no impedía que si el retraso en la obtención del correspondiente visado era imputable a la delegación o subdelegación del Gobierno o a la oficina consular, se aplicase un cierto criterio de flexibilidad. El Defensor del Pueblo reiteró que lo esencial en este caso debía ser atender a la edad del reagrupado en el momento del inicio de los trámites, sobre todo dadas las largas demoras padecidas de manera habitual en el conjunto del procedimiento. La

Administración ha aceptado que se estime como momento para apreciar la minoría de edad en los procedimientos de visado de residencia para reagrupación familiar el de la solicitud, por parte del reagrupante, de la preceptiva autorización de residencia en España y, en este sentido, se han impartido instrucciones a todas las oficinas consulares.

Oficinas de extranjeros

En pasados años se produjo una situación cercana al colapso en las dependencias encargadas de la realización de trámites documentales de ciudadanos comunitarios y sus familiares. Esta situación no acaba de superarse definitivamente en algunas provincias. Así, por ejemplo, en julio de 2007 se abrió una nueva oficina de atención en Madrid que no sirvió para rebajar sustancialmente la sensación de saturación, puesto que se recibieron un elevado número de quejas alusivas al bloqueo de las líneas telefónicas, a graves demoras en la obtención de cita, a las largas colas existentes en el exterior del recinto y a los retrasos de casi diez meses para la obtención de sus tarjetas de familiar de ciudadano de la Unión.

También se reflejó en el pasado informe la recomendación cursada para la mejora del servicio prestado por la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Madrid, en la que se solicitó un incremento de medios materiales para evitar las largas colas de ciudadanos que bloqueaban estas dependencias, espacios adecuados para dignificar su espera donde pudieran sentarse y resguardarse de las inclemencias del tiempo y el aumento de los servicios higiénicos a disposición de los ciudadanos. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil comunicó el traslado del servicio de atención al ciudadano extranjero a otras dependencias, con el fin de reducir la elevada afluencia de público y mejorar la atención prestada, así como la instalación de una segunda carpa techada y con asientos. Pese a ello, esta actuación permanece abierta, ya que según los datos recibidos, en el último trimestre de 2008 aún se producían esperas de alrededor de dos horas y media para el acceso para realizar el trámite de huellas, aunque sólo por las mañanas.

Por otra parte, se realizó un seguimiento sobre los proyectos de mejora de atención a través de Internet anunciados en su día por el Ministerio de Administraciones Públicas.

Procedimientos de residencia

Régimen comunitario

Entre los temas que afectan a los familiares reagrupables destaca la investigación iniciada con la Dirección General de Inmigración para clarificar el alcance de la disposición adicional decimonovena del Reglamento de

extranjería, introducida por el Real Decreto 240/2007. Esta disposición permite facilitar la residencia a familiares no incluidos entre los beneficios del régimen comunitario en determinadas condiciones, pero no especifica el procedimiento a seguir. Dicho organismo respondió que las solicitudes deben ser tratadas como autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales. No obstante, esta Institución le señaló que las previsiones de la citada disposición tienen difícil encaje en dicho procedimiento, por lo que debería articularse un sistema más completo.

Otra cuestión que ha sido objeto de varias actuaciones tiene que ver con la negativa de distintas delegaciones y subdelegaciones del Gobierno a reconocer el derecho de residencia en régimen comunitario a ciudadanos extranjeros en situación irregular que contraen matrimonio con un ciudadano de la Unión. Esta situación se detectó por primera vez en la Delegación del Gobierno en Illes Balears. Como se señaló en el pasado informe, ese organismo exigía en estos casos la obtención de visado en régimen comunitario y, entre tanto, inadmitía a trámite las solicitudes. La imposición de la obligación de proveerse de visado para obtener la tarjeta de residencia es contraria a la normativa comunitaria, por lo que esta Institución recomendó su modificación. Finalmente la Delegación del Gobierno en Illes Balears ha adecuado su práctica a lo recomendado.

En el anterior informe se hizo referencia a la necesidad de que las tarjetas de familiares de residentes de la Unión reflejen debidamente el derecho a trabajar que les corresponde de conformidad con la normativa en vigor. En este sentido, se dirigió una recomendación a la Dirección General de Inmigración a fin de que se eliminara la referencia a “residencia no lucrativa” de las tarjetas de cónyuges, así como para que desapareciera la leyenda “no autoriza a trabajar” de las tarjetas expedidas a descendientes menores de 21 años. La Dirección General de Inmigración aceptó la recomendación de esta Institución e inició las actuaciones necesarias con las autoridades competentes del Ministerio del Interior.

En la misma investigación también se indicó a la Dirección General de Inmigración que la trasposición de la normativa europea en nuestro Derecho interno introduce una limitación en el derecho a trabajar de los ascendientes y de los descendientes mayores de 21 años no contemplados en la Directiva 2004/38/CE. La Dirección General de Inmigración estima que la limitación del acceso al trabajo es inherente al mantenimiento de la situación de persona a cargo exigido para la aplicación del régimen comunitario y ha rechazado este aspecto de la recomendación. El Defensor del Pueblo debe dejar constancia de su discrepancia con tal criterio, ya que supone perpetuar la situación de partida de los interesados, lo que es un efecto justamente contrario al que la normativa europea pretende.

Antecedentes penales del país de origen

La acreditación de carecer de antecedentes penales en el país de origen o en los anteriores países de residencia constituye requisito ineludible para la obtención de una autorización de residencia en España. La Administración española ha prestado especial atención a requerir la homologación de los certificados exigidos, en cuanto a su alcance y fiabilidad, con los que se expiden en España. Consecuencia de ello ha sido la publicación de la Instrucción DGI/06/2008, sobre aportación de documentos públicos extranjeros para la tramitación de procedimientos en materia de extranjería e inmigración, con la que se pretende clarificar el procedimiento para la legalización de los certificados de antecedentes penales, y determinar el procedimiento que debe seguirse cuando se detecta que no son homologables con la normativa española. Según las quejas recibidas, esta actuación ha tenido especial incidencia para los nacionales de India y Pakistán, países con los que se están buscando fórmulas para permitir la emisión de antecedentes de alcance nacional y comprensivos de la situación judicial de los interesados.

De igual manera se ha efectuado un seguimiento de los resultados del procedimiento extraordinario que ha permitido la emisión de un relevante número de certificados de ciudadanos nigerianos afincados en España sin necesidad de que estos se desplazasen a su país.

Trámites de reagrupación familiar en régimen general

Durante 2008 no se produjeron avances sustantivos en la regulación de dos cuestiones reclamadas por esta Institución: la orden ministerial que fije los medios de vida cuya disposición debe acreditar el reagrupante, y los requisitos exigibles a la vivienda de la que debe disponer el extranjero que pretende reagrupar a su familia. Sobre la segunda cuestión la Dirección General de Inmigración ha sido sensible al planteamiento de esta Institución y ha iniciado contactos con el Ministerio de Vivienda. No obstante, la dispersión competencial existente en este ámbito puede dificultar una regulación de alcance estatal.

En el pasado informe esta Institución aludió a la implantación de pruebas de ADN a fin de despejar las dudas respecto a la filiación de los hijos a los que se pretende reagrupar. Según informó la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares la realización de estas pruebas está autorizada en los Consulados Generales de Pekín y Shanghai (China) y Lagos (Nigeria) para aquellos supuestos en los que los documentos de filiación presentados no ofrezcan garantías de veracidad. El Defensor del Pueblo es consciente de la compleja labor que les toca realizar en esta materia por las autoridades consulares, pero la incidencia del asunto expuesto en el derecho a la intimidad de los interesados

y la posible extensión de dicho medio de prueba a otros consulados obliga a insistir en la necesidad de que se contemple como un medio de prueba excepcional. Al tiempo debe mejorarse el encaje de estas pruebas genéticas dentro del procedimiento administrativo y preverse el tratamiento que quepa dar a los datos personales recabados, así como la forma en que los mismos son trasladados a los expedientes administrativos.

Otra de las consecuencias de la falta de seguridad de los sistemas registrales de algunos países es la duda que diversas oficinas consulares suelen plantearse sobre la edad real de los hijos a los que se pretende reagrupar. Así, en varias quejas se ha constatado que el criterio de las oficinas consulares de Dakar (Senegal) y Nueva Delhi (India), es denegar el visado de residencia de reagrupación familiar solicitado por los menores cuando la horquilla ofrecida por la prueba no coincide con la que figura en la documentación aportada, incluso en los casos en los que el límite inferior de dicha horquilla sitúe a los solicitantes del visado dentro de la minoría de edad. Una sugerencia dirigida a la Administración consular a fin de que se optase por la menor edad del solicitante no fue aceptada, por lo que esta Institución formuló una recomendación instando a cambiar esta actitud que se halla pendiente de respuesta en la fecha de cierre del presente informe.

También tiene relevantes consecuencias el doble control que ejercen las oficinas consulares en relación con requisitos ya comprobados por las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno en la tramitación de las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar. A juicio de esta Institución su revisión en la fase de tramitación del visado no parece justificada ni tiene amparo legal. Por las mismas razones, tampoco resulta aceptable que en la fase consular se realice una nueva valoración de la necesidad de autorizar la residencia en España del reagrupante.

Criterios para la emisión de los informes gubernativos

El Defensor del Pueblo viene reclamando a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración la adopción de unas instrucciones que regulen el contenido del informe gubernativo que preceptivamente debe emitirse para la concesión de las autorizaciones de residencia, con la finalidad de unificar criterios y evitar valoraciones arbitrarias. Finalmente, en noviembre de 2008 se dictó la Instrucción DGI/SGRJ/09/2008, que aborda estas cuestiones. Esta Institución confía en que sus indicaciones resulten clarificadoras para la tramitación de los expedientes y redunden en un mayor respeto de los derechos de los administrados, muy especialmente del derecho a la presunción de inocencia y del derecho a ser informados de los motivos que han determinado la denegación de sus solicitudes. No obstante, se mantendrá

una especial vigilancia sobre la aplicación de esta Instrucción.

Asilo

Esta Institución considera cuestión prioritaria entre sus tareas la supervisión tanto de la efectividad del derecho de los potenciales solicitantes de asilo a formular su petición a nuestras autoridades, como el modo en que se atiende al “principio de no devolución”, teniendo presente, además, las dificultades que existen en ocasiones para diferenciar a los inmigrantes económicos de los solicitantes de asilo o de otro tipo de protección internacional.

Las actuaciones iniciadas ante la Delegación del Gobierno en Ceuta con ocasión de varios episodios de devolución expeditiva de personas que intentaban entrar de manera irregular revelan que la dificultad para aplicar la normativa de asilo surge, también, como consecuencia de la existencia de distintas interpretaciones sobre las normas a aplicar, dado que se pretende orillar las obligaciones internacionales asumidas por España, y el propio derecho a solicitar asilo que reconoce la legislación en la materia, so pretexto de que se están realizando operaciones de salvamento de naufragos y que estos deben ser devueltos al lugar del que proceden.

Integración e igualdad de trato y no discriminación de las personas por su origen racial, étnico o nacional

Debe señalarse la conclusión de las actuaciones referentes a los requisitos de las fotografías destinadas a documentos oficiales de identificación. En el pasado informe anual se indicaba que el Defensor del Pueblo había considerado que la exigencia de presentación de un documento acreditativo de pertenencia a culto religioso para la admisión de fotografías en las que el solicitante llevase la cabeza cubierta con pañuelo, toca, u otra prenda constituye un requisito inconstitucional, dado que vulnera tanto el principio de jerarquía normativa como el contenido sustantivo del derecho a la libertad religiosa. Por ello se formuló una recomendación a la Secretaría de Estado de Seguridad que ha sido aceptada.

De igual modo debe destacarse la investigación de oficio abierta como consecuencia de la visita que la Adjunta Primera efectuó el 20 de octubre de 2008 a una zona de la Cañada Real Galiana, conocida como “El Gallinero”. En este asentamiento, viven principalmente familias de nacionalidad rumana —ciudadanos por tanto de la Unión Europea con libertad de circulación y residencia—, la mayoría de ellas de etnia gitana. Las condiciones de habitabilidad y salubridad apreciadas en el curso de la visita sólo pueden ser calificadas como penosas (grandes zonas enlodadas, conducciones eléctricas sin protección alguna cercanas en muchos casos a zonas inundadas, notable presencia de roedores, acumulación de basuras, etc.).

En opinión del Defensor del Pueblo, la situación allí contemplada requiere de un amplio y coordinado esfuerzo por parte de las distintas Administraciones competentes, por lo que se iniciaron actuaciones con el Ayuntamiento de Madrid, la Comunidad Autónoma y la Administración General del Estado precisamente con vistas a propiciar una mayor coordinación de esfuerzos.

Presos españoles en el extranjero

Según datos oficiales de la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, en el año 2008 se han contabilizado 1889 españoles en prisiones extranjeras. Por países, el mayor número se encuentra en Marruecos (232), seguido de Francia (215), Perú (173), Brasil (130), Portugal (125), y Argentina (115).

Igualmente el mayor número de quejas recibidas en el Defensor del Pueblo, en relación con esta materia proceden, por este orden, de Marruecos, Argentina, Perú, y en igual número de Venezuela, Ecuador y Colombia.

El objeto de las denuncias viene siendo el mismo que en años anteriores, y se refiere fundamentalmente a las demoras en la tramitación de los expedientes de traslado para el cumplimiento de condena, las pésimas condiciones de las prisiones extranjeras, y la actuación del Consulado en cumplimiento de sus obligaciones de protección consular.

Más información en:
www.defensordelpueblo.es

El Defensor del Pueblo reclama medios para que se haga plenamente efectivo el derecho fundamental a la educación y se mejore la política de becas y ayudas de estudio

La falta de recursos económicos, acrecentada por la actual crisis, es el problema que subyace en buena parte de los asuntos, tanto de educación no universitaria como superior: instalaciones deficientes, falta de plazas, necesidad de dotación de personal específico, becas y ayudas... Respecto al proceso de Bolonia el Defensor pide la máxima participación y transparencia así como un esfuerzo informativo y explicativo. Recuerda, una vez más, el incumplimiento de aprobar un estatuto del estudiante universitario y la urgencia de regular el régimen disciplinario de estos estudiantes.

Educación no universitaria

En materia de educación no universitaria los asuntos tratados por la Institución a lo largo del año 2008 presentan características similares a las tratadas en anteriores ejercicios. Así, por ejemplo, en materia de instalaciones escolares los asuntos planteados ante el Defensor del Pueblo aluden, como viene siendo habitual, a problemas puntuales en el funcionamiento de determinados servicios, a deficiencias generales en la habitabilidad o en otras condiciones de determinados edificios escolares, a defectos en la ejecución de obras de rehabilitación o, por último, a disfunciones producidas en supuestos de traslado de los alumnos a instalaciones escolares distintas de las habituales motivados por la realización de obras de mejora o de rehabilitación en sus centros de origen o por otras causas.

En materia de escolarización se reiteran los supuestos de insuficiencia de la oferta de plazas escolares para atender la demanda generada en zonas o localidades determinadas, centrándose de manera muy particular en el nivel de educación infantil y, asimismo, en la existencia de determinadas disfunciones relacionadas bien con la escolarización o bien con la matriculación de alumnos pertenecientes a familias inmigrantes.

En cuanto al primer aspecto, se recuerda en este informe que la educación infantil tiene en sus dos etapas (0-3 y 3-6 años) “carácter educativo”, según establece en su artículo 14 la vigente Ley Orgánica de Educación, y, por lo tanto, forma parte del derecho fundamental a la educación del que todos han de disfrutar. Siendo el legislador consciente de las insuficiencias estructurales e instrumentales para hacer efectivo el derecho, y aun partiendo del carácter voluntario de la escolarización en esta etapa educativa, ordena a las administraciones públicas promover el incremento progresivo de las plazas ofertadas en el primer ciclo y establece la gratuidad del segundo, gratuidad ésta inaplicable si no hay plazas públicas o sostenidas con fondos públicos suficientes,

por lo que se ordena la incorporación progresiva en los Presupuestos Generales del Estado de los créditos necesarios para ello.

Teniendo en cuenta lo anterior, en este informe el Defensor del Pueblo reclama el cumplimiento de estos mandatos normativos para hacer plenamente efectivo el derecho a la educación de todos los alumnos.

En cuanto a la escolarización y matriculación de alumnado de origen inmigrante, se han planteado en este ejercicio disfunciones derivadas de la exigencia de determinada documentación (NIE) o del cumplimiento de determinados requisitos (empadronamiento), exigidos no siempre de forma compatible con su propia normativa reguladora y con el derecho a la educación que se reconoce a nacionales y extranjeros, además de persistir el problema ya descrito en informes anteriores respecto de la irregular distribución de alumnado de origen inmigrante entre los distintos centros educativos, provocando en algunos de ellos una concentración excesiva de este tipo de alumnado dudosamente compatible con la calidad de los servicios educativos y con la atención específica que el alumnado requiere.

Respecto a la admisión de alumnos, en este informe se resaltan algunos supuestos en los que la aplicación de determinados criterios y valoraciones dan lugar a resultados indeseables. Así, por ejemplo, se menciona el supuesto de un centro educativo concertado que en calidad de criterio de libre disposición valoraba la adscripción de los progenitores de los aspirantes a plaza a una determinada confesión religiosa; también el cálculo de la renta disponible de la unidad familiar en el supuesto de las uniones de hecho, que en algunos ámbitos territoriales computa únicamente los ingresos de alguno de sus integrantes; o también, en el ámbito de las enseñanzas oficiales de idiomas, el criterio preferente a favor de alumnos que cursen enseñanzas de régimen general que soliciten la admisión en un idioma distinto al que estén cursando como primer idioma en las citadas enseñanzas.

Referente a la ordenación académica, y al margen de otras cuestiones más puntuales, se mencionan las actuaciones orientadas a que se amplíen a los centros concertados, que son en último término centros sostenidos con fondos públicos, las ayudas que en determinados ámbitos territoriales se conceden a centros públicos para las actividades de refuerzo para la consecución de los niveles imprescindibles de promoción y titulación de sus alumnos; a que se incremente la frecuencia y periodicidad con la que se convoca la prueba a la que deben someterse los alumnos que hayan concluido las enseñanzas de formación profesional de grado medio y pretendan acceder al grado superior sin estar en posesión del título de bachillerato, más allá de la obligación legal mínima de su convocatoria anual; a que se apruebe la norma reglamentaria de desarrollo del artículo 8 de la Ley Orgánica 5/2002, de las Cualificaciones y de la Formación Profesional, para regular el procedimiento de reconocimiento, evaluación, acreditación y registro de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación; y, por último, para que se dicte la norma reglamentaria a través de la cual se fijen los aspectos básicos de currículo de las enseñanzas de idiomas de régimen especial de los niveles C1 y C2 del Consejo de Europa (niveles avanzados) definidos en el Marco Común Europeo de referencias para las lenguas.

Finalmente, en el ámbito de la educación especial, durante el ejercicio 2008, las quejas planteadas a esta Institución han hecho nuevamente referencia a disfunciones apreciables en las instalaciones de centros que escolarizan a alumnos con necesidades educativas especiales, o en su dotación de personal específico, docente o no docente, y a problemas relacionados con la atención que se presta a los alumnos no siempre ajustada a las indicaciones contenidas en los respectivos y preceptivos dictámenes de escolarización.

Educación universitaria

En cuanto a las enseñanzas universitarias, el denominado proceso de Bolonia, cuyo límite temporal de plena implantación ya es inmediato, ha tenido una presencia relevante en todos los ámbitos y también en la actividad del Defensor del Pueblo. En materia de titulaciones oficiales, la nueva ordenación de enseñanzas implica la desaparición del actual catálogo de títulos universitarios, y confiere a cada una de las universidades españolas la potestad de proponer nuevos títulos siempre que satisfagan determinadas condiciones. Esta atribución de competencias a las universidades provocó en los últimos meses de 2008 una importante movilización de los estudiantes universitarios que se extendió incluso a los de secundaria, ante el temor de alumnos y titulados de que se produjera la desaparición de algunas titulaciones o perdieran su actual validez oficial.

Las protestas suscitadas llegaron a crear cierta alarma y a alterar gravemente durante semanas el normal desarrollo de la actividad académica de algunas universidades españolas, dando origen a la presentación de un importante número de quejas en las que mayoritariamente se reclamaba la paralización del proceso de Bolonia y la participación de toda la comunidad universitaria para continuar las modificaciones emprendidas en España.

No corresponde a esta Institución, en salvaguarda de su debida neutralidad política, pronunciarse ni interferir de cualquier modo en las decisiones de dicho carácter que han dado lugar a la inserción de España en el proceso de Bolonia ni en las que las autoridades educativas y las universidades en ejercicio de su autonomía adopten para llevarlo a término. Pero, aún con esa cautela, cabe decir que la evidente inquietud expresada por sectores académicos y profesionales y por amplios colectivos de alumnos hace como mínimo exigible dotar al proceso de adopción de decisiones de la máxima participación y transparencia y realizar un esfuerzo informativo y explicativo adicional al de la mera publicidad de las decisiones, acuerdos y normas aprobados, para dotar a la reforma de la Universidad y a su oferta formativa del consenso inicial que asegure su estabilidad futura y para concretar las expectativas académicas y profesionales tanto de los futuros titulados como de los actuales ante la nueva ordenación de enseñanzas y títulos.

Especial inquietud frente a la eventual pérdida, a causa de la reforma, de los efectos académicos y profesionales de algunos títulos ha mostrado el sector de la Ingeniería Informática y el colectivo de estudiantes y licenciados en Ciencias del Trabajo, entre otros, al tratarse de profesiones no reguladas y sin atribuciones profesionales legalmente establecidas. Aun estando pendiente de abordar la regulación de las profesiones con carácter general en España, en este informe se hace notar que el señalamiento de la “competencia profesional” que otorgue a cada titulado la obtención del correspondiente título de grado, amplía sensiblemente el tradicional enfoque del establecimiento de los anteriores planes de estudio, limitado esencialmente a contenidos y horas lectivas, ampliación ésta que resultará imprescindible para facilitar la movilidad de los titulados universitarios dentro del espacio europeo de educación superior de acuerdo con el artículo 7.4 de la Directiva 2005/36/CE, relativa al reconocimiento de cualificaciones profesionales.

En otro orden de cosas, en este informe se reclama el cumplimiento del compromiso adquirido por las autoridades educativas de establecer el régimen general de convalidaciones entre estudios universitarios y estudios de formación profesional superior, desarrollando las previsiones del artículo 47 del Real Decreto 1538/2006, por el que se establece la ordenación general de

la formación profesional del sistema educativo. El compromiso mencionado preveía que tal regulación estuviese en vigor a comienzos del curso 2008-2009 y su incumplimiento está dificultando la convalidación de créditos ya cursados por titulados de formación profesional de grado superior cuando acceden a la universidad y cursan los correspondientes estudios, en contra de la tendencia marcada por la vigente ordenación del sistema educativo en el que se pretende que ese trasvase entre la formación profesional y la universidad sea un proceso más abierto y favorable para los estudiantes.

Mejor pronóstico tienen varios aspectos del régimen de acceso a la universidad, abordados ya en la normativa que sustituirá a la vigente a partir del curso 2009-2010 y cuya reforma venía siendo insistentemente reclamada por esta Institución. Así, por ejemplo, el Real Decreto 1892/2008 prevé de forma expresa que puedan realizarse más de dos convocatorias anuales de la totalidad de la prueba de acceso a la universidad o de alguna de sus fases, lo que vendría a evitar los perjuicios que origina la rígida concepción actual de dos únicas convocatorias y llamamientos. También es positivo el establecimiento de una vía de acceso para los alumnos mayores de 25 años mediante la superación de una prueba específica, de estructura y organización similar a la actual, pero que no excluye, como ocurre hasta el presente, a los alumnos que posean el título de bachillerato o equivalente. De este modo, se facilitará el acceso a la universidad a quienes por razones diversas no hayan podido alcanzar ese objetivo a determinada edad y se completará cuando entren en vigor las previsiones de la normativa reglamentaria ya citada donde se prevé la instrumentación de un procedimiento que permitirá acceder a la universidad a personas mayores de 45 años y a los que, habiendo cumplido los 40, acrediten determinada experiencia profesional o laboral aún en ausencia de titulaciones académicas suficientes.

Asimismo son positivas las reformas en cuanto al régimen de acceso a la universidad de alumnos procedentes de sistemas educativos de Estados miembros de la Unión Europea, o de otros Estados con los que se hubieran suscrito acuerdos en régimen de reciprocidad, y en cuanto a la valoración de las calificaciones académicas obtenidas en estudios universitarios totales realizados en países extranjeros no pertenecientes a la Unión Europea y posteriormente homologados en España para quienes en tal situación pretendan acceder a centros universitarios de nuestro país para realizar estudios con gran demanda y, por tanto, con un número máximo de admisión de alumnos.

Se recuerda, por otra parte, en este informe la obligación de abordar el desarrollo del artículo 47 de la vigente Ley Orgánica de Universidades en el que se prevé la aprobación, en el ya incumplido plazo de un año, de un estatuto del estudiante universitario en el

cual, además, se constituya y organice un Consejo como órgano colegiado de representación estudiantil. Entre tanto, es de la mayor urgencia abordar la regulación del régimen disciplinario de los estudiantes, todavía regido por un preconstitucional, parcialmente derogado y prácticamente inaplicable decreto del año 1954, actuación esta reiteradamente reclamada por el Defensor del Pueblo desde hace ya bastantes años.

Continuando con una investigación ya reflejada parcialmente en el informe anterior, se constatan las discrepancias interpretativas en relación con el alcance de la gratuidad de la que han de ser beneficiarios en sus estudios universitarios los alumnos con discapacidad. Si la gratuidad alcanza a la totalidad de los estudios y a la totalidad de las matrículas o si únicamente se refiere a las primeras matrículas y no a segundas y sucesivas, o si tan sólo alcanza a los estudios conducentes a la obtención de títulos oficiales y no a otros que también impartan las universidades, son cuestiones que plantean algún debate. Lo que sí está fuera de toda duda es que la financiación de estas exenciones de precios públicos es insuficiente, afectando este problema a la totalidad de las universidades y de manera particular a la UNED, que, según los datos que se han proporcionado a esta Institución, es la opción elegida por el 45% del total de los alumnos con discapacidad en todo el Estado.

El deseable aumento en el número de matrículas de estudiantes con discapacidad en la universidad, claro indicador del progreso en el ámbito de la equidad de nuestra sociedad, supone un incremento proporcional de los gastos y una merma de los ingresos de las universidades que, de no compensarse adecuadamente, repercutirá no sólo en la calidad del servicio prestado al resto de los estudiantes, sino también en su capacidad para afrontar los gastos del resto de medidas técnicas con las que ha de contar para lograr el adecuado avance del estudiante con discapacidad en su proceso de aprendizaje, así como para emprender nuevas acciones que faciliten el acceso y la participación de todos los estudiantes con discapacidad, sean cuales sean sus necesidades concretas.

No ofrece duda que la gratuidad de los estudios universitarios para personas con discapacidad supone una medida social propia de un país comprometido con la igualdad de oportunidades, pero para hacer viable esta medida deben previamente establecerse los cauces que la hagan posible, uno de los cuales debe incluir necesariamente la vía de financiación.

Por último, pero no menos importante, y enlazando con la cuestión de la financiación de la universidad, se incide en este informe sobre diversas cuestiones relacionadas con el sistema de becas y ayudas al estudio. Al margen de otras cuestiones de carácter más particular, se resalta que en el actual proceso de incorporación de la universidad española al Espacio Común Europeo

de Educación Superior (proceso de Bolonia) las inquietudes puestas de manifiesto ante esta Institución por sectores académicos y estudiantiles inciden no tanto en el objetivo final de la reforma sino en el modo y en las condiciones en que la adaptación se lleve a cabo, siendo una constante la reclamación de una revisión en profundidad de la actual financiación universitaria, la cual estos sectores consideran necesario incrementar en base a los objetivos a conseguir en este proceso de cambio mejorando de manera sustancial la política de becas y ayudas al estudio y préstamos a los estudiantes para posibilitar una real y efectiva movilidad interinstitucional e internacional de los alumnos.

En esta línea, y haciendo uso de la oportunidad que anualmente ofrece al Defensor del Pueblo la presentación del informe a las Cortes Generales, se reclama

desde éste el mayor incremento posible en la financiación de la educación superior; desde el convencimiento de que los recortes presupuestarios que aconsejen los difíciles momentos económicos por los que se atraviesa no deben afectar a la educación, a la ciencia ni a la investigación, partiendo de considerar que la universidad, junto a la movilidad de estudiantes universitarios en Europa y la igualdad de oportunidades ante el Espacio Europeo de Educación Superior, son piezas clave para afrontar con éxito la reforma que España está viviendo, y para que pueda así consolidarse en el contexto internacional. Para este fin resulta imprescindible, a juicio de esta Institución, fortalecer las políticas de becas y ayudas al estudio y a la movilidad del alumnado de manera que haga accesible la universidad a todos los estudiantes con independencia de sus posibilidades económicas.

La burocratización de la atención primaria y las nuevas formas de gestión de centros y servicios, motivos de queja destacados

Las quejas de este año han puesto de relieve la inquietud creciente entre los usuarios de la sanidad pública por las nuevas formas de organización y gestión de los centros y servicios sanitarios. Además de la burocratización de las consultas, un año más son motivos de queja la falta de profesionales, la insuficiente información a los pacientes, las listas de espera, el acceso a las prestaciones, la atención sanitaria urgente y la falta de especialistas en salud mental infantil.

Información y documentación clínica

Una de las causas —posiblemente la principal— de la insatisfacción de los pacientes y usuarios en el ámbito de la Sanidad es la falta de suficiente y adecuada información en las diferentes fases del proceso asistencial.

Es significativo el número de quejas de ciudadanos que se dirigen al Defensor del Pueblo reivindicando su derecho a obtener una información suficiente y comprensible, para formar una opinión y, en su caso, determinar las posibles vías para una defensa efectiva de sus derechos.

Transcurridos más de cinco años desde que entró en vigor la ley reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, todavía se siguen observando situaciones que evidencian que el cumplimiento de la misma y la efectividad de los derechos de los pacientes en ella plasmados, no es el deseable.

Acceso a las prestaciones sanitarias

En lo que se refiere a la equidad en el acceso a las prestaciones sanitarias, hay que dejar constancia de la existencia de desequilibrios y diferencias territoriales, según se trate de una u otra comunidad autónoma, en aspectos tales como universalidad y gratuidad de la asistencia sanitaria, nuevas terapias y medicamentos, calendario de vacunas, salud mental, enfermedades raras o poco frecuentes, diagnóstico genético preimplantatorio y consejo genético, cuidados paliativos y tratamiento del dolor, atención bucodental, cirugía de reasignación de sexo, atención podológica a pacientes diabéticos, terapias contra el tabaco y ayudas económicas a personas celiacas. A ello cabe añadir la desigual distribución de profesionales sanitarios y el déficit de especialistas en pediatría, medicina general, anestesia y radiología, entre otras áreas.

En cuanto a la universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria, un año más es preciso recordar que, si bien se ha avanzado notablemente, aún no son plenamente efectivas, dado que algunos ciudadanos todavía carecen del derecho a esta asistencia,

viéndose obligados a financiar la atención en aquellos supuestos en los que acceden a centros y servicios del Sistema Nacional de Salud.

Ordenación de prestaciones

En materia de ordenación de prestaciones y en relación con la inclusión, en la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud, de prestaciones o tratamientos para una adecuada atención a las personas con VIH/SIDA, una referencia singular merece la investigación iniciada, en su momento, sobre la cirugía reparadora en los casos de lipoatrofia asociada a la infección por VIH/SIDA. A finales de 2008, el Pleno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud se ha pronunciado favorablemente sobre la incorporación, en la cartera de servicios del Sistema Nacional de Salud, del tratamiento reparador de la lipoatrofia facial, una de las alteraciones que más agrava la sensación de estigma de los pacientes afectados.

Listas de espera

El Barómetro Sanitario 2007, elaborado por el Centro de Investigaciones Sociológicas y publicado en julio de 2008, refleja que las principales causas de insatisfacción de los ciudadanos con la sanidad pública se centran en “demoras en los ingresos no urgentes”, “tiempo entre cita y consulta” y “demoras en pruebas diagnósticas”. Según el mencionado Barómetro, el 61,4 por ciento de los ciudadanos considera que el problema de las listas de espera sigue igual o ha empeorado en el último año.

El establecimiento de tiempos de garantía en intervenciones quirúrgicas programadas, en general entre 90 y 180 días, según la comunidad autónoma de que se trate, ha podido motivar, un año más, que haya descendido el número de quejas ante esta Institución sobre espera quirúrgica. No obstante, es preciso dejar constancia de que, en algún servicio de salud y en determinados procesos, subsisten todavía amplias demoras, según se desprende de las quejas que los ciudadanos continúan formulando.

En relación con los tiempos de espera, en general, las respectivas administraciones sanitarias han aceptado las recomendaciones o criterios formulados por el Defensor del Pueblo en este ámbito, y en no pocos casos han informado sobre el adelanto de las fechas inicialmente programadas.

Como complemento de lo expuesto, es ineludible traer a colación la existencia de disfunciones en la gestión de las listas de espera, como consecuencia de la práctica de agendas cerradas, que se traducen en la existencia de pacientes en espera, en ocasiones durante muchos meses, de que se les asigne la fecha en la que podrán ser atendidos. A tenor de las quejas sobre este asunto, la mencionada práctica se ha producido, en mayor o menor medida, en los servicios de endoscopia digestiva del hospital Gregorio Marañón, de Madrid; en el de neurología del centro de especialidades Villaverde-Cruce, de Madrid; en el de ginecología y obstetricia del hospital Infanta Elena, de Madrid; y en el de oftalmología del centro de especialidades de Moratalaz, de Madrid.

Atención primaria

En este ámbito las quejas de los ciudadanos han incidido especialmente en aspectos relativos a la burocratización de las consultas médicas, falta de profesionales y de tiempo para la atención y problemas de información y de comunicación. En estas quejas subyace una cierta percepción acerca de un progresivo deterioro de la calidad asistencial.

En cuanto a la burocratización de las consultas, especial referencia merece la queja formulada por un elevado número de facultativos de atención primaria de diferentes áreas sanitarias de Madrid, mediante la que se ponía de relieve, entre otros extremos, que los médicos de atención primaria formalizaban, en recetas oficiales, las órdenes de tratamiento indicadas por los facultativos de atención especializada y de los servicios de urgencia, actuando no como profesionales sino como meros “transcriptores”; en ocasiones, las prescripciones hospitalarias correspondían a tratamientos de larga duración, cuya receta inicial, que se proporcionaba en el hospital, debía ser reiterada por los facultativos de atención primaria a fin de mantener el tratamiento, si bien no se les informaba sobre la confirmación diagnóstica, la evolución clínica en las revisiones, los cambios de dosificación y otros extremos que podían dar lugar a variar la actitud en diferentes aspectos de la atención; desde una perspectiva legal, no existe base jurídica alguna que justifique el hecho de que los facultativos de medicina general deban duplicar, transcribiendo en papel oficial y a su nombre, prescripciones realizadas por otros profesionales; y, desde una perspectiva profesional, que la prescripción médica a la que se viene haciendo referencia exige una dedicación media de dos

horas al día, con la consiguiente repercusión negativa en la atención de calidad a los pacientes.

Respecto a estas manifestaciones, el Defensor del Pueblo puso de relieve ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid las tres siguientes consideraciones: en primer lugar, el progresivo incremento, en los últimos años, de la presión asistencial y de la frecuentación en el ámbito de la atención primaria; en segundo término, el elevado caudal de tiempo que deben dedicar los facultativos de medicina familiar y comunitaria para la mera transcripción de la prescripción médica inducida desde otros ámbitos, extremo que conlleva, inevitablemente, la disminución del tiempo de atención deseable para cada paciente; y, en tercer lugar, la necesidad de eliminar, los procesos burocráticos y las visitas innecesarias a las consultas de atención primaria, en orden a garantizar una atención de calidad a los pacientes.

En su respuesta la Consejería hizo mención a la implantación de diferentes iniciativas para dar solución a la situación planteada, como las instrucciones relativas a reflejar, en el informe de alta hospitalaria, la recomendación farmacoterapéutica, facilitando la primera prescripción en receta médica oficial, y detallar en el informe clínico, en el caso de pacientes atendidos en urgencias, la recomendación farmacoterapéutica oportuna, con mención expresa del tratamiento prescrito, duración y posología del mismo.

Gestión de centros y servicios

Las características de la atención especializada, tales como la alta cualificación de sus profesionales, la incorporación de nuevas técnicas y tecnologías, el elevado consumo de recursos y las mayores expectativas y exigencias de los ciudadanos han motivado un amplio número de quejas sobre cuestiones dispares.

Un primer bloque de quejas está en relación con la implantación de nuevas formas de organización y gestión en centros y servicios sanitarios de la Comunidad de Madrid. En estas quejas, formuladas por un amplio número de usuarios y de profesionales sanitarios, se proyecta una creciente percepción acerca del posible deterioro de la sanidad pública, como consecuencia, en el criterio de los reclamantes, de la proliferación de nuevas formas de gestión de corte privado o empresarial. El Defensor del Pueblo ha dejado constancia de su inquietud en torno a determinadas iniciativas en materia de organización y gestión de centros y servicios sanitarios, enfatizando la necesidad de mantener incólumes los principios que deben presidir nuestro sistema público sanitario, como son los de universalidad, gratuidad, financiación pública y equidad.

Mención especial merece la solicitud para que el Defensor del Pueblo promoviera un recurso de inconstitucionalidad en relación con “la posible incompatibilidad entre la generalización de la figura de la concesión

a empresas privadas de hospitales y centros de salud en la Comunidad de Madrid y la obligación de mantener la sanidad como servicio público”. Entre los fundamentos de tal solicitud, se citaban, como textos legales, la Ley General de Sanidad y la Ley 15/1997, de 25 de abril, sobre habilitación de nuevas formas de gestión del Sistema Nacional de Salud. Se comunicó a los interesados, que el mencionado recurso se debe interponer, por los órganos o personas legitimados, dentro del plazo de tres meses a partir de la publicación oficial de la norma cuestionada. Pasado el plazo indicado, las leyes dejan de ser impugnables en la vía directa. En el caso concreto de las leyes antes mencionadas, el plazo para la interposición de un posible recurso finalizó ya hace años.

Atención sanitaria de carácter urgente

Por su conexión con la seguridad de los pacientes, cabe hacer referencia a la creación de la especialidad en medicina de urgencias y emergencias con carácter troncal. La preocupación del Defensor del Pueblo en esta materia está motivada por el aumento de quejas en las que subyacen aspectos relacionados con la calidad en la mencionada modalidad de atención. Esta consideración induce a reflexionar acerca de la necesidad de mejorar y modernizar la atención sanitaria de carácter urgente, objetivo cuya consecución requiere profesionales con un conjunto de conocimientos y habilidades técnicas que, aún siendo en su mayoría transversales a otras especialidades, precisan una orientación y forma de actuación específicas.

Tras la reunión mantenida en la sede del Defensor del Pueblo con la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, el Defensor solicitó al Ministerio de Sanidad y Consumo un informe sobre las previsiones existentes en relación con la creación de la especialidad en medicina de urgencias y emergencias con carácter troncal. En su informe, la Administración sanitaria ha puntualizado que la creación de esta especialidad se abordará en el marco de la reforma troncal de las especialidades que se está llevando a cabo en el seno de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud, circunstancia por la que no se podían concretar las previsiones sobre su creación en términos de un posible calendario.

Salud mental

En el curso del año 2008, se ha recibido un significativo número de quejas, que siguen incidiendo en que uno de los principales problemas de nuestro sistema público sanitario es el relativo a la dotación de estructuras y dispositivos en materia de salud mental, con un singular acento en la inadecuación de los espacios de base y orientación comunitaria en los que poder llevar a cabo los oportunos programas de rehabilitación.

Mención singular merece la regulación de la especialidad de psiquiatría de la infancia y de la adolescencia, reconocida en la práctica totalidad de los países de nuestro entorno, necesidad puesta de relieve por no pocos ciudadanos y de la que se ha hecho eco el Defensor del Pueblo en diferentes ocasiones. Sobre este asunto, el Ministerio de Sanidad y Consumo informó, en agosto de 2008, que el análisis sobre la pertinencia de la creación de una especialidad de psiquiatría de la infancia y de la adolescencia se está abordando en el marco de la reforma troncal de las especialidades médicas que, en ese momento, se estaba llevando a cabo en el seno de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud. Por consiguiente, es menester reiterar que todavía no se ha producido avance significativo en la materia, a pesar de la extraordinaria importancia de la formación en materia de psiquiatría infantil.

Tabaquismo

El consumo de tabaco constituye uno de los principales problemas para la salud pública, razón por la que esta Institución ha venido propugnando la necesidad de adoptar medidas destinadas no sólo a reducir el consumo de tabaco, sino también a promover los legítimos derechos a la protección de la salud de los no fumadores. En este sentido, las Cortes Generales aprobaron la Ley 28/2005, de 26 de diciembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad de los productos del tabaco.

Sin embargo, el Defensor del Pueblo ha continuado recibiendo numerosas quejas, en las que los ciudadanos reclamaban la aprobación de una norma más restrictiva, que ampliase la prohibición de fumar a todos los lugares públicos, para mejor proteger los derechos de los no fumadores.

Continúa la investigación de oficio sobre la aplicación de la Ley de Dependencia, que también plantea numerosas quejas individuales

Las diferencias surgidas por la aplicación de la Ley de Dependencia en las distintas comunidades autónomas y los problemas derivados de la actual crisis económica, como son el aumento de las prestaciones por desempleo y las asistenciales, además de la efectiva integración de las personas discapacitadas, la protección a la familia, o las prestaciones de supervivencia han sido objeto de actuaciones de la Institución. La preocupación por la situación de los centros de protección específicos para menores que presentan trastornos de conducta ha llevado a la elaboración de un informe monográfico. Dado que la presentación de dicho estudio se ha realizado en febrero de 2009, daremos cuenta del mismo en el informe correspondiente a ese año.

Adopción internacional

A lo largo del 2008, el Defensor del Pueblo ha realizado varias actuaciones en relación con las consecuencias que, sobre los procedimientos de adopción internacional, pueden tener los cambios en los ordenamientos jurídicos de los países de origen de los niños adoptados.

En el caso de Nepal, se suspendieron temporalmente las adopciones en 2007. El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación y la Dirección General de las Familias y la Infancia del otrora Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales trasladaron a esta Institución las gestiones efectuadas, tanto en lo relativo a la información proporcionada por las autoridades españolas a los solicitantes afectados, como a las actuaciones realizadas por el embajador de España en Nueva Delhi, solicitando un tratamiento especial para los expedientes que habían respetado plenamente la legislación anterior. A principios de 2008 fueron aprobados la mayoría de ellos y se logró el compromiso de solicitar el examen de un nuevo bloque de expedientes. Pese a ello, aún existen expedientes españoles pendientes de aprobación, por lo que continúan las actuaciones.

También resultaron afectados los expedientes de adopción en Colombia, debido a una huelga de los funcionarios de Justicia que colapsó la actividad de los juzgados de aquel país desde septiembre de 2008.

El Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación dio cuenta de las actuaciones realizadas por el Consulado General de España en Bogotá, para conocer el alcance que el paro judicial había tenido sobre los adoptantes españoles. Asimismo, se trató de gestionar el traslado de expedientes a los juzgados que funcionaban de manera intermitente en algunas localidades del país sin que ello fuera posible, ya que la legislación colombiana considera como competente en materia de adopción al juez del domicilio del menor. Con el fin del paro, el 24 de octubre de 2008, las familias afectadas

podieron concluir los trámites y regresar a España con los menores adoptados.

Protección a la familia

En otro orden de cosas, cabe significar que la Ley 40/2007, de 4 diciembre, de Medidas en materia de Seguridad Social, ha añadido un nuevo párrafo al apartado 2 del artículo 2 de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, con la siguiente redacción: «El padre o la madre con dos hijos, cuando haya fallecido el otro progenitor». Con esta reforma se facilita una mayor protección a las familias que, tras la pérdida de un progenitor, se ven en una situación de mayor vulnerabilidad. No obstante, quedaron fuera de protección las familias monoparentales que, teniendo dos hijos y un solo progenitor como las anteriores, no pueden acogerse a los beneficios de la Ley de Familias Numerosas.

La Disposición Adicional septuagésima de la Ley 51/2007, de 26 diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2008, ordenaba al Gobierno que llevara a cabo las oportunas modificaciones legales para que las familias monoparentales con dos hijos a cargo tengan la consideración de familia numerosa. Algunos ciudadanos han acudido al Defensor del Pueblo ante la falta de aplicación de esa norma. Finalizado el año 2008, y al no haberse cumplido dicha disposición, fue reiterada en la Ley 2/2008, de 23 diciembre, de Presupuestos Generales para el año 2009, cuya Disposición Adicional sexagésima cuarta ordena al Gobierno que, en el plazo de un mes desde su entrada en vigor, dé cumplimiento a la disposición adicional septuagésima de la citada Ley 51/2007.

También en relación con la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, resulta necesario reiterar la conveniencia de reformar el texto vigente a fin de que su aplicación sea igual en todas las comunidades autónomas. Como se hizo constar en el informe del pasado año, no hay unanimidad en

la aplicación del apartado 3 del artículo 2 del vigente texto legal.

Personas con discapacidad

La Constitución española exige a los poderes públicos, en su artículo 9, garantizar el máximo bienestar de vida a todos los ciudadanos, facilitando a su vez su participación en la vida política, económica, cultural y social. En su artículo 49, al referirse a los ciudadanos que tienen algún tipo de discapacidad física, psíquica o sensorial, preconiza una política de previsión e integración social de dichas personas.

Son muchos los obstáculos que impiden la efectiva integración de las personas discapacitadas. Concretamente, el control de las condiciones de accesibilidad y supresión de las barreras arquitectónicas y urbanísticas corresponde a los ayuntamientos y demás órganos competentes para la aprobación de los instrumentos de planeamiento y ejecución. Numerosos ciudadanos se han dirigido a esta Institución haciendo referencia a los problemas de accesibilidad que afectan a las personas con movilidad reducida que tienen que realizar desplazamientos ferroviarios.

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, sobre igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, en julio de 2007 entró en vigor la “Guía de servicios ferroviarios para viajeros con discapacidad”. Un paso más hacia la accesibilidad universal de las personas con discapacidad lo constituyó la aprobación, el 23 de noviembre de 2007, del Real Decreto 1544/2007, que regula las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Como consecuencia de lo anterior, a principios del año 2008 el Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (Adif) elaboró un “Plan de Accesibilidad de Estaciones”, que garantizaría la plena accesibilidad al 96% de las personas y se están adoptando las medidas necesarias de forma progresiva, comenzando por las estaciones con mayor número de viajeros. En las de nueva construcción y en las remodelaciones de gran envergadura realizadas en estaciones ya existentes, se prevén ya, desde la fase de proyecto, recorridos y servicios básicos accesibles para personas con todo tipo de discapacidades.

De la información anterior se desprende que se están desarrollando actuaciones encaminadas a mejorar la accesibilidad. No obstante, esta Institución es consciente de que la plena adecuación de los transportes y edificios públicos requiere de un progresivo esfuerzo por parte de las administraciones públicas implicadas, y que queda un largo camino por delante, por lo que continúa las investigaciones con la Secretaría General de Infraestructuras en cuanto a las actuaciones que se vayan realizando en la materia.

Personas en situación de dependencia y aplicación de la Ley

Durante el año al que se refiere este informe se ha apreciado una disminución de las quejas de ciudadanos en las que se hace referencia a su pretensión de ingresar en una residencia de la tercera edad. La reorganización de los servicios sociales en algunas comunidades autónomas a partir de la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, ha desplazado parte de dichas demandas hacia la valoración y reconocimiento de las prestaciones contempladas en esta Ley.

Por lo que se refiere a la dependencia cabe señalar que las enormes expectativas generadas tras la aprobación de la Ley y sobre la puesta en marcha del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia (SAAD), comportaron una presentación masiva de solicitudes para la valoración y el reconocimiento de la situación de dependencia, lo que ha requerido, sin duda, un importante esfuerzo por parte de las administraciones, que se han visto desbordadas por las previsiones e incapaces, en la mayor parte, de reconocer las prestaciones en los plazos establecidos por la Ley, según la cual, durante el año 2007 deberían recibir las prestaciones las personas valoradas en el grado III, de gran dependencia, niveles I y 2. Y en el año 2008, comenzarían a reconocérseles a las personas valoradas en grado II, de dependencia severa, nivel 2.

En este sentido, de las quejas recibidas durante el año 2008 se desprende que al cierre del presente informe todavía hay un considerable número de ciudadanos que, aún teniendo una gran dependencia, no han conseguido, a 31 de diciembre de 2008, ver reconocido su derecho. El número más significativo de ciudadanos que han solicitado la intervención del Defensor del Pueblo ante la falta de reconocimiento de sus derechos, e incluso, en muchos casos, de información sobre la tramitación de su expediente, corresponden a las comunidades autónomas de Madrid y Valencia, que juntas superan el 50% de las reclamaciones sobre esta materia.

Al tiempo que se han tramitado las reclamaciones individuales y el Defensor del Pueblo ha continuado recabando, con carácter general, información a todas las comunidades autónomas sobre las dificultades más destacadas para la plena aplicación de la Ley.

Por otra parte, en la reunión anual que celebran el Defensor del Pueblo y los comisionados parlamentarios de las comunidades autónomas, a fin de coordinar sus actuaciones, se prestó una atención especial a los problemas de implantación y las lagunas detectadas en la puesta en funcionamiento de la Ley.

Por ello, a continuación se sintetizan las cuestiones más reiteradas, tanto en los informes de las distintas

administraciones como en las citadas jornadas de coordinación.

En primer lugar, las dificultades surgidas en cuanto al desarrollo normativo de la Ley y la aplicación que en cada comunidad autónoma debe realizarse de la misma han tenido que ver con la demora para el buen funcionamiento del Sistema.

La Ley contempla la participación del beneficiario en el Sistema, que se determinará en función del tipo de servicio que perciba, el coste del mismo y la capacidad económica del solicitante. Sin embargo, no define estos términos sino que los traslada al Consejo Territorial. Dicho Consejo debería haber definido lo que considera capacidad económica personal, en función de la renta y el patrimonio, y determinado el sistema de copago con criterios de justicia social para todo el territorio nacional. Hasta el 17 de diciembre de 2008, no se publicó en el Boletín Oficial del Estado el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (en adelante SAAD) sobre determinación de la capacidad económica del beneficiario y sobre los criterios de participación de éste en las prestaciones del SAAD. Por ello al cierre de este informe no se dispone de datos prácticos sobre su aplicación, ni sobre el desarrollo o adaptación que cada comunidad autónoma hará del mismo.

No obstante, cabe señalar que el acuerdo recoge únicamente unos criterios con escasa concreción que dejan un amplio margen a la determinación de la capacidad económica personal por cada comunidad autónoma, lo que podría introducir diferencias carentes de justificación entre los ciudadanos de los distintos territorios.

En el mismo sentido, las administraciones autonómicas han venido demandando el acuerdo del Consejo Territorial que facilite la acreditación de empresas, servicios y entidades previsto en la Ley. Como en el caso anterior, el Boletín Oficial del Estado de 17 de diciembre de 2008, publicó el acuerdo que contempla unos criterios mínimos para garantizar la adecuación y calidad de los distintos servicios contemplados en la Ley.

Transcurrido el primer año de aplicación del baremo aprobado en dicha norma, debería haberse procedido a la evaluación de los resultados obtenidos y propuesto las modificaciones que se estimen procedentes. A este fin se ha creado, en el seno del Consejo Territorial, la Comisión Técnica cuya finalidad es garantizar la aplicación uniforme en todo el territorio nacional del citado baremo de valoración. Sin embargo las mejoras y propuestas planteadas en los grupos de trabajo de la referida Comisión Técnica no han llegado a ser aprobadas.

En cuanto a la aplicación práctica, alguna comunidad autónoma resalta la falta de concordancia entre los datos facilitados por las administraciones autonómicas y los publicados por el Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO), atribuyéndola a las dificultades de

la aplicación informática estatal, la cual, según manifiestan distintas administraciones, ha rechazado en numerosas ocasiones la información remitida desde otras aplicaciones informáticas.

La Base de Datos Estatal, SISAAD, es una herramienta que se ha tenido que ir adaptando y modificando a partir de los problemas prácticos surgidos en las distintas comunidades autónomas, como fallos de conexión, incompatibilidades de las aplicaciones, errores en los listados y muchos otros. Todo ello hace que se dupliquen las tareas con la consecuente necesidad de incremento de personal o demora en los trámites.

Por otra parte, entre las cuestiones que dificultan la ejecución de la Ley se destaca la falta de operatividad en el sistema establecido por la Agencia Estatal de Administración Tributaria o el Registro de Prestaciones Públicas para suministrar información a las comunidades autónomas que requieren obtener datos económicos de los beneficiarios. No es posible recibir la información referente a las rentas exentas del impuesto sobre la renta de las personas físicas, junto con el resto de información económica que facilita la AEAT, pese a que este organismo dispone de dicha información. Esto obliga a acudir al Registro de Prestaciones Públicas, que, a su vez y entre otros inconvenientes, sólo facilita información del año actual y no de los anteriores, que son los computables en este procedimiento.

En otro orden de cosas, algunas comunidades autónomas consideran que los convenios de colaboración firmados con la Administración General del Estado adolecen de estabilidad y de garantías para propiciar la equidad y eficiencia exigibles. La Ley 39/2006 establece en su artículo 32 la financiación del sistema y contempla un régimen de cooperación y financiación mediante convenios, pero éstos se extenderán sólo hasta el año 2015, según su disposición transitoria primera. Al mismo tiempo, la práctica totalidad de las comunidades autónomas consideran insuficiente la financiación por parte de la Administración General del Estado al suponer que la misma se establece en razón de cada persona valorada y de acuerdo con su grado y nivel, mientras que el coste real del Sistema recae en los servicios y prestaciones que corresponden a cada persona independientemente de su grado y nivel de dependencia.

Hasta el momento el mayor volumen de quejas de ciudadanos hace referencia a la demora en la valoración y posterior aprobación del Programa Individual de Atención (PIA) en el que queden plasmadas las prestaciones o servicios reconocidos a cada persona. Cabe destacar el significativo número de interesados que han fallecido a lo largo de este proceso y cuyos descendientes, según la comunidad autónoma en la que residan, podrán ver o no reconocidos los derechos que a aquél le hubieran correspondido, al menos, desde la fecha de la solicitud.

La diversidad de criterios aplicados por cada Comunidad Autónoma, a criterio del Defensor del Pueblo, deberían ser tratadas en el seno del Consejo Territorial para procurar una aproximación, al menos en las cuestiones básicas, que permita afirmar que todos los ciudadanos en situación de dependencia tienen los mismos derechos como preconiza la Exposición de Motivos de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

Otro de los problemas que se han destacado, fundamentalmente, por las diferencias que pueden surgir en la aplicación de la Ley, es la carencia de desarrollo del modelo de prestaciones. La intensidad y régimen de incompatibilidades de los posibles servicios o prestaciones a reconocer en el Programa Individual de Atención requiere el correspondiente desarrollo normativo y, hasta el momento, no todas las comunidades autónomas han concretado dicho régimen y, de las que lo han establecido, no todas lo contemplan con la misma intensidad.

Para ilustrar esta situación se puede citar la actuación de la Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de Andalucía que constató cómo la rigurosa aplicación de su Orden de 3 de agosto de 2007, podía causar, en ocasiones como la planteada ante esta Institución, perjuicios a los interesados que veían como en el nuevo PIA se reducían las prestaciones que recibían con anterioridad a la entrada en vigor de la Ley.

La situación de indefensión en que quedaban las personas dependientes que requerían más de un servicio, para poder continuar en su medio familiar, aconsejó la modificación de la norma. La nueva Orden, de 7 de marzo de 2008, modificó las anteriores y amplió el régimen de compatibilidad de servicios y prestaciones previstos en los supuestos de personas que tengan reconocido el Grado III de gran dependencia, en cualquiera de sus niveles, o el Grado II dependencia severa, en su Nivel 2.

Se han puesto de manifiesto dificultades que proceden de la aparición de incidencias no contempladas específicamente en la normativa desarrollada, como el manejo de traslados de una comunidad a otra dentro del Estado español: personas que habiendo presentado solicitud de reconocimiento de dependencia en la comunidad de origen se trasladan a otra comunidad antes de haber sido valoradas; expedientes de personas que teniendo reconocido grado y nivel llegan de otra Comunidad antes de que se aprobara el Programa Individual de Atención. La dificultad de estas situaciones es aún mayor para los dependientes que conviven y requieren del cuidado, en períodos alternativos, con familiares residentes en diferentes comunidades autónomas. Por ello debería regularse la posibilidad de exportar las prestaciones al cuidador familiar que en cada período atiende al dependiente.

Mención especial merece la situación de la Comunidad Autónoma Valenciana en la que, dado el gran número de solicitudes recibidas en materia de dependencia, la Administración ha optado por no resolverlas expresamente, aplicando el silencio administrativo negativo.

El Defensor del Pueblo, aún comprendiendo las dificultades de gestión que el elevado número de solicitudes ha originado, no puede compartir el criterio expuesto ya que el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común establece la obligación que tienen las administraciones públicas de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes se formulen por los interesados, sin que pueda optar por resolver expresamente o dejar de hacerlo aplicando la figura del silencio administrativo.

Las actuaciones concluyeron al comunicar la referida Administración la aceptación del criterio de esta Institución, y en consecuencia, la activación de la tramitación de las actuaciones tendentes a la resolución de las solicitudes de valoración de la situación de dependencia de las personas interesadas.

La Ley de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia da preferencia a la prestación de servicios adecuados a las necesidades de cada individuo frente a las prestaciones económicas que se concederán con carácter excepcional. No obstante, ante la insuficiencia de los dispositivos y recursos de servicios sociales afectos a esta finalidad, en los primeros momentos de la implantación de la referida Ley, las prestaciones económicas están adquiriendo un mayor protagonismo del que la Ley les otorga.

A tenor de cuanto antecede esta Institución estima que fomentar la formación en las diversas áreas de atención a las personas dependientes permitiría no sólo paliar algunas de las deficiencias en el colectivo de las personas sin empleo sino también abrir nuevos cauces en las políticas activas de empleo. Como consecuencia de los cambios sociales, crecerá la demanda de servicios profesionales. Resulta pues necesario implantar medidas de apoyo y formación a los cuidadores profesionales y también a los no profesionales.

Prestaciones de supervivencia

Los intensos cambios producidos en la sociedad española demandan que la pensión de viudedad recupere el carácter de renta de sustitución y se reserve para compensar aquellas situaciones en las que el causahabiente contribuía efectivamente al sostenimiento del cónyuge superviviente. Esta nueva definición requiere una reforma integral de la pensión de viudedad en la línea marcada por el Acuerdo sobre medidas en materia de Seguridad Social, de 13 de julio de 2006, que ha sido adoptada en la disposición adicional vigésima quinta de la Ley

40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social.

Sobre tal regulación cabe reseñar que no contempla el supuesto específico de que la separación o divorcio se hayan producido como consecuencia de los malos tratos sufridos en el matrimonio y probados mediante sentencia judicial. En consecuencia, se deja en mayor desprotección a aquellas mujeres que, ante la situación descrita y por miedo o coacción, renunciaron en su día a la pensión compensatoria.

Ante la relevancia del problema, esta Institución consideró oportuno dirigirse a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, que especificó que el Gobierno, dentro del marco del diálogo social, elaborará una reforma integral de la pensión de viudedad, en la que se perfilarán las situaciones de necesidad a las que tendrá que ir dirigido en el futuro el ámbito de cobertura de la pensión. Esta Institución considera que dicha reforma es necesaria y debe ser realizada en el menor plazo posible.

Prestaciones por desempleo

El incremento de las personas en situación de desempleo, derivado del desfondamiento del sistema financiero, ha motivado el compromiso por parte de los diversos ámbitos de protección para paliar en lo posible esas situaciones producidas por la falta de empleo. Tanto las prestaciones contributivas como las asistenciales por desempleo tienen como finalidad proporcionar rentas que permitan, en lo posible, cubrir las necesidades básicas de los trabajadores desempleados. Esta Institución considera que en aquellos casos en los que, por motivos no imputables a los desempleados, éstos perciban la prestación o subsidio extemporáneamente, debería habilitarse un sistema que permita percibir adelantos o anticipos sobre las cantidades ya reconocidas y no abonadas.

Desde el comienzo de las actividades de esta Institución, como se ha hecho constar en anteriores informes, la preocupación del Defensor del Pueblo por el

buen funcionamiento de las oficinas de empleo ha sido continua. Ante el incremento notable de quejas reflejando una demora excesiva en la tramitación de las solicitudes de las prestaciones y subsidios de desempleo, así como las largas colas para acceder al número de orden de espera, se iniciaron nuevamente actuaciones encaminadas a conocer las previsiones de la Dirección General de Empleo sobre estas cuestiones.

Asimismo se trasladó a la Dirección General del Servicio de Empleo Público Estatal la información —de la que los medios de comunicación estaban haciéndose eco— según la cual la red de oficinas de ese Servicio se encuentra “en locales poco apropiados para el gran número de ciudadanos a los que debe atender”, y que “están dotadas de un número de trabajadores insuficiente para la carga de trabajo a la que deben hacer frente” y muy especialmente sobre la dotación de personal existente en las mismas. La Dirección General, en un extenso informe, puso en conocimiento de esta Institución las medidas que se estaban adoptando para paliar las deficiencias descritas y facilitar a los ciudadanos el trámite de solicitudes de las prestaciones y subsidios de desempleo.

Concluía la Administración señalando que, a pesar de las deficiencias que han sobrevenido, el plazo medio de reconocimiento de las prestaciones por desempleo, tras su solicitud ante el Servicio Público de Empleo Estatal, ha sido en el mes de agosto de 13'1 días naturales y acumulado en el año, de 9'7 días, frente al plazo legal de 15 días hábiles. Ciertamente, las provincias en las que se ha superado esta cifra pueden ser aquéllas en las que haya habido más quejas y en las que se han adoptado medidas concretas para la mejora en la tramitación de las prestaciones.

Es de reseñar el importante esfuerzo en mejorar las disfunciones producidas aun cuando esta Institución va a realizar un seguimiento en la implantación de las medidas citadas, valorando la efectividad de las mismas y la necesidad, en su caso, de ampliarlas.

Investigación de oficio por los errores en los borradores del IRPF

En 2008 la Institución tuvo conocimiento de los numerosos errores en los borradores del Impuesto sobre la Renta, que en ocasiones no recogían todos los datos de los contribuyentes. Por otra parte, hubo numerosas quejas en relación al pago de tasas municipales por uso de servicios o suelo público, ya que los afectados consideran que ha habido un incremento injustificado.

Impuestos estatales: Borradores del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

El pasado año, la Institución abrió una investigación de oficio ante la Agencia Tributaria a raíz de las noticias aparecidas en prensa, que se hacían eco de los numerosos errores en los Borradores del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas en la campaña 2007. En concreto, se había afirmado que los borradores no recogían todos los datos de los contribuyentes, algunos de ellos conocidos por la Agencia, como la compensación fiscal por la adquisición de vivienda anterior a 20 de enero de 2006, tampoco constaban las nuevas circunstancias familiares, las cuotas abonadas a sindicatos, ni se aplicaban las deducciones autonómicas en los borradores.

Dado que la confirmación de los borradores es una práctica muy extendida entre los ciudadanos, éstos deberían contener todos los datos de que dispone la Agencia Tributaria, además, sería conveniente extremar la claridad en las comunicaciones fiscales cuando existen elementos que pueden modificar el resultado final de la declaración. A ello hay que añadir que la campaña informativa realizada por la Agencia Tributaria debería explicar los supuestos en los que no puede realizar el borrador, en lugar de centrarse únicamente en sus bondades.

La Agencia Tributaria no dispone de todos los elementos que el contribuyente ha de tener en cuenta en su declaración, ni puede garantizar que no existan discrepancias entre los datos que conoce y los que tiene el contribuyente. Así sucede con las cuotas sindicales que no son conocidas por la Agencia Estatal de Administración Tributaria, ni la situación personal y familiar de los contribuyentes. En cuanto a la compensación por adquisición de vivienda habitual, elemento de gran complejidad, es necesario conocer la fecha exacta de adquisición del inmueble, lo que provoca que surjan diferentes situaciones.

Respecto a las deducciones autonómicas, existe un cauce formal para que la Administración autonómica facilite esta información y cuando la Agencia Tributaria dispone de ella sí se tiene en cuenta para el cálculo de los borradores, a pesar de lo cual hay un amplio margen de mejora.

Finalmente, en cuanto a la campaña publicitaria, la Agencia Tributaria sostiene que los anuncios sólo pueden recoger lo esencial. No obstante admite que la campaña podría ser mejorada aunque no cree adecuado centrar la misma únicamente en el servicio de rectificación del borrador. En este sentido la Agencia Tributaria afirmó que iba a realizar un estudio estadístico sobre el borrador, así como una encuesta a los ciudadanos, con vistas a obtener más calidad en la campaña del próximo año.

Hay que recordar que el ciudadano confía en la veracidad de la información suministrada por la Agencia Tributaria, tanto en los datos fiscales de que dispone, como en el borrador de liquidación que recibe, dado que se trata de la Administración Pública competente, por ello la práctica habitual es no revisar dichos datos exhaustivamente.

Esta circunstancia obliga a que las campañas publicitarias insistan en la posibilidad de que los datos fiscales que constan en el borrador puedan no responder a la realidad, con las consecuencias sancionadoras que conlleva para el contribuyente.

En otro orden de cosas y ahondando en la seguridad jurídica de las relaciones entre el contribuyente y la Administración, esta Institución recomendó la posibilidad de implantar el uso de un impreso de toma de datos que recogiera en la elaboración de las declaraciones con cita previa los documentos que el interesado entrega para la confección del borrador, así como los datos familiares y opción de tributación elegida. La Agencia Tributaria comparte el criterio de la Institución pero considera que su adopción ralentizaría el servicio al suponer una carga de trabajo adicional. Sin embargo ha adoptado una serie de medidas para cumplir el propósito que persigue la recomendación y se ha mejorado la información al contribuyente sobre la documentación que debe llevar consigo para utilizar el servicio de confección de declaraciones con cita previa. Con este fin ha reforzado la formación teórica y práctica del personal que se ocupa de la prestación del servicio.

Aunque dichas medidas sean encomiables, el Defensor del Pueblo constata que son insuficientes, y ha vuelto a reiterar el contenido de la recomendación. Esta Administración la ha rechazado, insistiendo en las

medidas tomadas para la campaña del año 2008 y explicando las mejoras en formación del personal de servicio en confección de declaraciones. Aunque la Agencia se compromete a seguir poniendo todos los recursos a su alcance para mejorar el servicio de confección de borradores, la Institución toma por no aceptada la recomendación formulada, dando por cerradas las actuaciones.

Tributos locales: las Tasas

El pago de tasas es un aspecto que genera muchas quejas, ya que el contribuyente tiene la percepción de que su importe no se ciñe a los servicios prestados, o bien no entiende cuál es el motivo de que existan tasas. Este tipo de tributos los pagan determinados contribuyentes cuando la Administración les presta un servicio, o por el uso del dominio público (terrenos, instalaciones); la mayoría de las quejas recibidas hacen referencia al aumento injustificado del importe de las tasas y la desproporción

en relación con el uso realizado. También son objeto de numerosas quejas las tasas que los municipios cobran en concepto de retirada y reciclaje de residuos urbanos, ya que el aumento de la cantidad ha sido considerable por la incorporación del reciclaje, y no siempre respeta los requisitos legales y estudios económicos previos a la aprobación de la ordenanza.

Por último, la existencia de un desfase temporal entre la comunicación administrativa para la liquidación de las tasas por la expedición de la tarjeta de extranjeros y la de autorización de renovación de residencia y la fecha de la cita previa para el trámite, si este lapso temporal se sitúa entre dos ejercicios, se puede ocasionar un incremento en la cuantía de la tasa por la actualización que la aprobación de la legislación presupuestaria supone para cada ejercicio. Esta práctica impone a los afectados la necesidad de volver a realizar el trámite de ingreso en las entidades colaboradoras para liquidar la diferencia.

La eliminación de la tarifa nocturna y la concesión del cheque bebé siguen generando numerosas actuaciones

El Defensor del Pueblo formuló una recomendación para que se buscaran fórmulas de resarcimiento económico para el millón de familias que se quedaron sin tarifa nocturna, y que en su día hicieron una inversión para acogerse a esta modalidad. Además, la Institución sigue investigando las ayudas públicas de cheque-bebé para nacimientos y adopciones, que resultan discriminatorias para matrimonios mixtos de un extranjero y un español.

Suministro de electricidad y tarifas nocturnas

Uno de los motivos más frecuentes de quejas en la Institución se refiere al deficiente servicio de atención al cliente que, en general, prestan las empresas suministradoras de electricidad. Los usuarios manifiestan que tienen que realizar numerosas llamadas telefónicas hasta que por fin consiguen ser atendidos, pero no se les da soluciones, y es bastante frecuente que les digan que su problema será solucionado en un breve plazo, lo que luego no se hace realidad, por lo que los clientes deben comenzar de nuevo sus gestiones.

Sin embargo, el asunto que más atención ha requerido por parte de la Institución durante el año 2008 ha sido el de la supresión de la tarifa nocturna a más de un millón de hogares que, en su día, contrataron esta modalidad. Además, las empresas eléctricas han anulado los contratos con sus clientes de forma unilateral.

En el informe que remitió la Secretaría General técnica del Ministerio de Industria, se relacionaban las distintas disposiciones que daban cobertura a la desaparición de la tarifa nocturna, siendo la más afectada la llamada tarifa 2.0.N. porque contribuye más al déficit tarifario ya que se encuentra más lejos de cubrir los costes para este tipo de suministros. Se argumentó que con el traspaso de otras tarifas, en julio de 2008, los consumidores de la 2.0.N tenían 14 horas frente a las 8 de la tarifa nocturna. Se precisó que la desaparición de la tarifa establecía que los consumidores tendrían que comunicar a su empresa suministradora, antes del 1 de julio de 2008, la nueva tarifa a la que querían acogerse. Sin embargo, en el informe emitido no hay explicaciones sobre cómo podrían los consumidores recuperar la inversión que tuvieron que hacer para instalar los equipos necesarios para contratar la modalidad de tarifa nocturna, después de que más de un millón de familias optaran por la energía eléctrica en lugar del gas en sus hogares, tras una importante campaña publicitaria que exaltaba los beneficios de esta modalidad.

En cuanto al cambio o modificación de la tarifa nocturna es cierto que se ha realizado de forma escalonada

y no sin previo aviso, aunque es importante tener en cuenta que su publicación en los diarios oficiales no está al alcance de la mayoría de los ciudadanos, así como tampoco lo está para muchos de los usuarios, en gran parte personas jubiladas con escasos medios. En este sentido se debió hacer una campaña informativa, con la antelación suficiente, para que los usuarios conocieran de forma amplia y detallada las modificaciones previstas en las normas y dar una explicación sobre la aplicación de las distintas tarifas para saber cuál iba a ser su elección y comunicarlo a la empresa distribuidora en el plazo establecido. En definitiva, ha habido poca información y transparencia en los cambios que se iban a producir, lo que ha dado lugar a que, en muchos casos, la primera noticia que han tenido los consumidores haya sido una carta tipo enviada por las compañías distribuidoras anunciando la desaparición de la tarifa nocturna a partir del 1 de julio del 2008, e invitándoles a que antes de esta fecha comunicasen a la empresa la tarifa a la que deseaban acogerse; en caso contrario se aplicaría de forma automática la tarifa general con discriminación horaria en función de la potencia contratada por cada cliente. Cuando los usuarios han solicitado asesoramiento a su compañía, no se les ha atendido o no les ha dado solución a sus situaciones particulares.

La rescisión unilateral de los contratos, suscritos en su momento entre las empresas y sus clientes, no se ajusta al principio de buena fe recogido en el Título Preliminar del Código Civil, y en la Constitución, donde en el artículo 9.3 se especifica el principio de buena fe y de la confianza del ciudadano en que la actuación de las Administraciones Públicas no puede ser alterada arbitrariamente. Importa también traer a colación el artículo 51.1 del Texto Constitucional que obliga a los poderes públicos a garantizar la defensa de los consumidores y usuarios, protegiendo los legítimos intereses económicos de los mismos.

Por estas razones, se formuló una recomendación a la Secretaría General Técnica para que se estudiase el establecimiento de alguna compensación para que los ciudadanos afectados puedan resarcirse como

consecuencia de las pérdidas sufridas por la modificación de las tarifas y paliar los perjuicios económicos por la importante inversión que tuvieron que hacer en su día. Asimismo, se recomendó la concesión de un periodo transitorio más prolongado de prestación del servicio en condiciones similares, con el fin de adaptar la instalación eléctrica de sus hogares o negocios a la nueva tarifa de discriminación horaria.

El sector agrícola

De acuerdo con la normativa comunitaria, el llamado Sistema de Información Geográfica de Parcelas Agrarias (SIGPAC) se implantó en España en 2005. Este sistema es una herramienta básica de gestión y control de las ayudas de la Política Agrícola Común. Consiste en un sistema gráfico y georreferenciado de identificación de parcelas agrícolas que cubre de forma continua todo el territorio nacional, y se usa para conceder ayudas mediante reparto por superficie. El RD que lo regula establece que las comunidades autónomas son las responsables de su explotación y mantenimiento en su territorio.

Este sistema también contiene información sobre los usos y cultivos de las parcelas agrícolas, mediante la delimitación de las masas de cultivo en recintos.

Pues bien, todo ello ha hecho que en caso de errores se deniegue alguna ayuda de la Política Agrícola Común o se retrase su reconocimiento. Hubo una queja concreta de la Comunidad Valenciana que motivó la intervención del Defensor del Pueblo.

En dicha Comunidad Autónoma, en esta campaña, ya se ha dispuesto de un programa informático que permite detectar las incidencias del Sigpac de las parcelas en el mismo momento de la solicitud y facilitar al agricultor la oportuna alegación, lo que permite acortar los plazos de pago. Asimismo, a través de Internet, se facilita toda la información Sigpac de los recintos, y además, los solicitantes cuentan con la atención personalizada de las Oficinas Comarcales de la Consejería de Agricultura y de las entidades colaboradoras. Para la siguiente campaña se está preparando una información gráfica y alfanumérica para cada agricultor con los cambios surgidos en 2008 a fin de facilitar la declaración.

Protección de usuarios de servicios de telecomunicaciones

En este apartado, es fundamental la actividad desarrollada por la Administración Pública para la mejora en la prestación de servicios de telecomunicaciones, así como para salvaguardar sus derechos. En este sentido, y a través de los medios de comunicación, la Institución conoció que el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio había realizado un estudio para la aprobación de un Real Decreto regulador de la Carta de Derechos y Obligaciones de los Servicios de Telecomunicaciones

y de la Sociedad de la Información. En concreto, se hacía referencia a una de las medidas que podrían aplicarse y que consistiría en la prohibición a los operadores de ofertas de Internet ADSL que no garantizaran como mínimo el 80% de la velocidad prometida. Por ello, el Defensor del Pueblo solicitó información concreta sobre los derechos contemplados en la Carta a fin de proteger a los usuarios en este mercado, y también se solicitó información sobre la tramitación del borrador referido y de los plazos previstos para su entrada en vigor. A cierre del Informe 2008, esta investigación se encontraba pendiente de respuesta administrativa.

Por otra parte, los poderes públicos siguen abordando la regulación normativa para mejorar la situación de los usuarios de los servicios de telecomunicaciones, así la Ley 56/2007, de 28 de diciembre, de Medidas de Impulso de la Sociedad de la Información, que se enmarca dentro del conjunto de medidas del Plan 2006-2010 para el Desarrollo de la Sociedad de la Información y de Convergencia con Europa y entre las comunidades autónomas. Este Plan, conocido como Plan Avanza, fue aprobado por el Gobierno en 2005 y entre sus medidas prevé la adopción de una serie de iniciativas normativas destinadas a eliminar las barreras existentes para la expansión y uso de las tecnologías de la información y de las comunicaciones y garantizar los derechos de los ciudadanos en la nueva sociedad de la información. De un lado se introducen innovaciones normativas en materia de facturación electrónica y de refuerzo de los derechos de los usuarios y, por otra parte, acomete las modificaciones necesarias en el ordenamiento jurídico para promover el impulso de la sociedad de la información. En este sentido se introducen una serie de modificaciones tanto en la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de la Información y de Comercio Electrónico, como de la Ley 59/2003, de 19 de diciembre, de firma electrónica que constituyen dos piezas fundamentales del marco jurídico en el que se desenvuelve el desarrollo de la sociedad de la información.

Ayudas Públicas: el “cheque bebé”

El Defensor del Pueblo ha continuado en 2008 sus actuaciones en relación con la regulación de la prestación por nacimiento o adopción por hijo, denominada “cheque bebé”, y aprobada por la Ley 35/2007, de 15 de noviembre. Esta Ley establece la deducción por nacimiento o adopción en el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas y la prestación económica de pago único de la Seguridad Social.

Como ya se indicó en el Informe 2007, el motivo fundamental de las quejas radicaba, por una parte en el reconocimiento de la mencionada ayuda a los nacimientos y adopciones que se hubieran producido a partir del 1 de julio de 2007, y por otra en la situación de los matrimonios mixtos, cuando el padre es español y la

madre es extranjera, con un hijo nacido en España, pero sin poder acreditar la residencia efectiva de la madre en los dos años anteriores al nacimiento. Se entendía que la ley penalizaba la nacionalidad de la madre y creaba una discriminación con las parejas formadas por hombres, puesto que, si éstas realizan una adopción, basta con que uno de ellos sea español ya que eligen la persona beneficiaria de la ayuda.

Tampoco la norma tiene en cuenta los casos en que la madre es originaria de otro Estado miembro de la Unión Europea.

Las quejas presentadas, en principio, planteaban el trato normativo desigual que puede suponer la modificación introducida, ya que en un mismo período impositivo reconoce el beneficio fiscal únicamente a unos contribuyentes, mientras que muchos otros que se encontraban en las mismas condiciones a 31 de diciembre, momento al que la Ley del Impuesto sobre la Renta de Personas Físicas refiere las condiciones personales y familiares a tener en cuenta en la declaración, no podían disfrutar de la deducción.

Por otra parte, dado que la finalidad de la norma es compensar los gastos ocasionados por la incorporación de un nuevo hijo a la unidad familiar, esta Institución se interesó por la situación de acogimiento familiar preadoptivo o de carácter permanente y, en su caso, el motivo de la exclusión de estas situaciones de dicha ayuda.

La Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos contestó que la Ley derivaba de un proyecto de ley aprobado por el Gobierno cuya tramitación parlamentaria ya había concluido y durante la cual las Cortes Generales habían aprobado su contenido. Asimismo indicó que la aprobación de cualquier deducción o prestación corresponde al poder legislativo y a la Administración tributaria sólo su aplicación.

La citada Secretaría de Estado olvidaba en su informe que la iniciativa legislativa corresponde según el artículo 87 de la Constitución española, al Gobierno del cual forma parte. No obstante esta Institución hizo constar su disconformidad con el criterio sostenido por dicha Administración en la aplicación de la Ley 35/2007 porque, a pesar de las afirmaciones efectuadas en su informe, cuenta con facultades para promover las modificaciones normativas que considere oportunas, así como para efectuar una interpretación más favorable a

los ciudadanos, siempre que la misma tenga cabida en la norma.

Una cuestión que es recurrente en las quejas y podría solventarse fácilmente radica en la interpretación restrictiva que hace la Administración Pública sobre la residencia legal en España durante dos años anteriores al nacimiento, que se exige para la concesión del cheque bebé, pues sólo estima el cómputo a partir de la obtención de la tarjeta de residencia.

Consumo

El pasado año fue aprobado uno de los proyectos normativos más ambiciosos en el área de consumo, el Real Decreto Legislativo 1/2007, de 16 de noviembre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley General para la Defensa de los Consumidores y Usuarios (LGDCU) y otras leyes complementarias, que refunde en un único texto la LGDCU y las normas de transposición de las directivas comunitarias dictadas en materia de protección de los consumidores y usuarios que inciden en los aspectos que regula dicha ley.

Al igual que en 2007, en el presente año se ha avanzado en el desarrollo normativo en materia de consumo, y se ha aprobado el Real Decreto 231/2008, de 15 de febrero, por el que se regula el Sistema Arbitral de Consumo, con objeto de dar una nueva regulación a dicho Sistema y regular el arbitraje virtual. Se trata de la primera modificación que se produce desde su creación, en 1993, en este sistema voluntario de resolución extrajudicial de conflictos entre los consumidores y proveedores, cuyas características son la gratuidad, la sencillez de la tramitación y la rapidez de la decisión final, o laudo arbitral, que es de obligado cumplimiento para las partes.

Sin embargo, este esfuerzo de regularización normativa en materia de consumo lamentablemente no va siempre acompañado de la percepción de una mayor protección en los derechos por parte de consumidores y usuarios.

En los últimos años el consumidor está tomando un papel más activo en la protección de sus derechos; está cada vez más informado sobre ellos, y dispuesto a poner en práctica los mecanismos establecidos para ese fin. Por tanto, no es de extrañar el considerable número de quejas sobre esta materia que los ciudadanos han remitido a esta Institución.

La descoordinación entre administraciones y el excesivo formalismo en la prevención y rectificación de impactos, principales deficiencias en materia ambiental

Como en años anteriores, en 2008 esta Institución siguió recibiendo quejas en las que se constata el interés de los ciudadanos por la adecuada preservación del medio ambiente, que en determinados supuestos contrasta con la actitud de las administraciones públicas que reaccionan con excesiva lentitud en el ejercicio de sus competencias. Se observa también otro tipo de deficiencias en la gestión por las administraciones públicas en materia ambiental, la más significativa una concepción errónea, a criterio de esta Institución, de cómo ha de entenderse dicha gestión.

Reiteradamente viene sosteniendo esta Institución que la gestión del medio por las administraciones debe implicar al conjunto de sus órganos y no sólo en exclusiva a los que tienen atribuida especialmente esta función. Dicho de otra manera, no puede separarse lo ambiental de lo sustantivo. Asimismo, debemos resaltar que en determinadas actuaciones se constató la utilización de trámites innecesarios, resueltos sin celeridad o que limitan e incluso perjudican derechos de los ciudadanos.

En todo caso, la variedad de los supuestos contenidos en las quejas, su número creciente y su carácter en muchos casos marcadamente colectivo, obligan un año más a seleccionar los de mayor relevancia.

En 2008 se suscitó de nuevo la cuestión de la definición de 'información ambiental' y una vez más esta Institución encontró interpretaciones restrictivas de las normas.

El concepto de información ambiental incluye toda forma de ejercicio de la actividad administrativa y cualquier información que obre en poder de las administraciones públicas que pueda afectar o vaya destinada a proteger el estado de alguno de los elementos del ambiente. Las leyes mencionan expresamente los análisis de carácter económico o técnico. En consecuencia, no cabe sostener que la financiación de obras y sus condiciones no tienen relevancia ambiental, carece de respaldo normativo excluir del concepto de información ambiental la de carácter técnico, económico o financiero, o la relativa a la contratación administrativa o a las licencias necesarias u otorgadas.

Las administraciones públicas pueden denegar una solicitud de acceso a la información ambiental si puede afectar negativamente al carácter confidencial de datos personales, siempre y cuando la persona interesada a quien conciernan no haya consentido en su tratamiento o revelación. Ahora bien, en estos supuestos la Institución considera que los documentos que contengan datos personales cuya confidencialidad debe ser

garantizada, pueden facilitarse siempre que dicha información se excluya de ellos.

Evaluación de impacto ambiental. Evaluación estratégica de planes y programas

En materia de evaluación de impacto ambiental ordinaria (en adelante, eia), se han tomado en consideración tres supuestos: la omisión del procedimiento, las deficiencias en la evaluación y las carencias de la Declaración de Impacto Ambiental (en adelante, DIA).

Cuando se omite el procedimiento de evaluación ambiental, esta Institución considera que es omisión insubsanable, luego no cabe una evaluación posterior sino la obligación del promotor de la restitución del entorno y la imposibilidad de llevar a cabo el proyecto, aunque tanto la doctrina como la jurisprudencia se han pronunciado mayoritariamente en el sentido de que la omisión es subsanable. Sin embargo, en opinión de esta Institución el carácter preventivo de la evaluación es condición esencial pues su fin es facilitar información adecuada sobre los impactos significativos de un proyecto para que puedan ser tenidos en cuenta en el momento de su autorización. La evaluación ambiental debe sustanciarse en las fases iniciales del procedimiento de autorización, para poder prevenir sus impactos realmente y no sólo formalmente, e incluso sopesar la posibilidad de no autorizarlo, todo lo cual es difícil si no imposible cuando el proyecto se encuentra ejecutado y, por tanto, la realidad natural ya está alterada.

Llevar a cabo o autorizar un proyecto sin haberlo evaluado o habiéndolo hecho de manera insuficiente, en caso de que lo omitido sea grave y sustancial, y subsanar posteriormente tal omisión, pervierte el sentido y el fin de la evaluación ambiental. Permitirlo así supone incumplir el Derecho Comunitario y desvalorizar la evaluación, pues viene a derivar en una suerte de legalización de proyectos inviables sobre una realidad que

difícilmente puede reconducirse ante la fuerza del hecho consumado.

La deficiente valoración de impactos se evitaría en gran medida si los proyectos se sometiesen a procedimientos ordinarios de evaluación que contengan fase de consultas, y no a procedimientos abreviados que se conformen con un período de información pública. Una evaluación ambiental no es válida si no analiza los efectos considerables (emisiones atmosféricas, ruido, trasiego de residuos) por ejemplo, sobre un municipio diferente al del emplazamiento. Se han detectado casos en que se deduce que la DIA lesiona el derecho al medio ambiente de los vecinos porque el juicio de la viabilidad del proyecto resulta ficticio.

Todas las valoraciones esenciales para justificar la inviabilidad o viabilidad de un proyecto deben aparecer de forma expresa en la DIA, aunque sea de forma sintética. Incurrir en un déficit de valoración aquella declaración de impacto que nada dice sobre las razones de la elección del emplazamiento, ni compara éste con otras alternativas, ni sobre la incidencia en núcleos cercanos de población, ni sobre la acumulación de efectos con otras instalaciones de las proximidades.

El Defensor del Pueblo considera contrario al espíritu de la ley que los impactos se deduzcan de las medidas correctoras y no al revés. Una declaración de impacto debe ser una fotografía en positivo, no en negativo. Tampoco parece razonable que, en vez de recoger de manera ordenada y sistemática todos los impactos, y de fijar de manera expresa y fundada las medidas correctoras correspondientes, la DIA se limite a hacer una remisión a las medidas correctoras presentadas en el estudio de impacto “en lo que no contradigan a esta declaración”. La Administración, a través de su órgano ambiental, debe decir de forma detallada, expresa y motivada, si le parecen bien descritos por el promotor los impactos y adecuadas las medidas correctoras, y añadir en su caso aquellos aspectos que no aparezcan en el estudio y rectificarlos. Todo esto debe aparecer en la DIA. De lo contrario, se inhibe de su función y pervierte el sentido y fin de la evaluación ambiental, y deja en manos del promotor la valoración de los efectos del proyecto sobre el medio.

En ese mismo orden de ideas, la Institución considera que las contestaciones del promotor a las alegaciones deben ser estudiadas y valoradas por la Administración, y esa valoración debe quedar recogida en la declaración de impacto. No es admisible la simple mención de que “...han sido contestadas por el promotor y estudiadas por la Comisión de Prevención Ambiental”, sin informar de su valoración por la Administración. Por tanto, no incluir en la DIA al menos un resumen constituye una renuncia de la Administración a su tarea de arbitrio y defensa de los intereses generales. El procedimiento que termina con la DIA no es un trámite

más del procedimiento principal y sustantivo, sino uno cualificado y esencial, que condiciona la viabilidad del proyecto y por tanto su autorización; la resolución final, la DIA, no puede considerarse un acto anejo a la resolución sustantiva; es un acto administrativo de juicio materialmente autorizatorio que resulta deformado y desvirtuado si no contiene al menos un resumen del resultado del examen de las alegaciones.

Sobre la evaluación estratégica de planes y programas, además de las consideraciones que aquí se recogen, se realizan otras en los apartados dedicados a puertos e infraestructuras, y menciones muy importantes y especiales en el apartado de Urbanismo. Centramos ahora nuestra atención en ciertas prácticas de las administraciones para desentenderse de esta evaluación, con propiedad llamada estratégica. Encontramos prácticas que vienen a suponer auténticos subterfugios para evitar la aplicación de la ley.

Protección y conservación de los espacios naturales, flora y fauna

En este ámbito mencionamos casos de rechazo de sugerencias de derogación de decisiones que permiten en Parques Naturales la implantación de estaciones de esquí alpino, por no haber sido evaluadas estratégicamente como exige la ley. Las administraciones deben gestionar los espacios naturales con la prioridad de protegerlos, conservarlos, restaurarlos y mejorarlos, y no de fomentar su uso público. Sin cambio de circunstancias no se puede rebajar la protección de los valores ambientales por los que se declara un espacio como parque natural, y menos aún si las consecuencias de la modificación no han sido sometidas a la debida evaluación.

Citamos también la no admisión a trámite de una queja por la falta de convocatoria y reunión desde 2005 del Patronato del Parque Nacional de Doñana. La cuestión tocaba de lleno el reparto de competencias de gestión de los parques nacionales, que suscita confusión debido a la complejidad de las leyes promulgadas, sobre las que ha habido varios pronunciamientos del Tribunal Constitucional.

En general, encontramos irregularidades en la gestión del turismo en los espacios naturales declarados protegidos y no protegidos, y la inversión del orden legal de prioridades que muchas veces implica la ordenación de su uso público. Algunas administraciones aprueban obras públicas y autorizan —e incluso fomentan— usos y acciones dentro del espacio o en sus zonas adyacentes, poco adecuados a la conservación de los valores naturales. A menudo se invoca una mejor protección, cuando en realidad se busca el “desarrollo económico” para la zona, que rentabilice al máximo la existencia de un espacio natural atractivo, lugar virgen ‘donde no hay nada y por tanto se puede hacer algo’. La Administración no parece ser siquiera consciente de

que un uso público masivo a largo plazo es casi siempre incompatible con la preservación de los ecosistemas.

Esta Institución nada opone a una actuación que se ejecute por una utilización más ordenada y racional del espacio natural, pero debe recordar que la preservación de la variedad, singularidad y belleza de los ecosistemas naturales y del paisaje son parte esencial de esa ordenación racional y que tal preservación es incompatible en muchas ocasiones con una afluencia masiva de visitantes.

Mar, costas y puertos

La Institución ha podido constatar casos de sistemática agresión al dominio público, a la servidumbre de tránsito y al libre uso de ambos, en que el agresor ve cómo la función pública encomendada a la Administración no es ejercida de forma bastante como para que no le resulte rentable continuar con tal comportamiento. Por contra, frente a abusos de particulares que la Administración no ataja también hay quejas por la aplicación abusiva de la Ley de Costas. Es indudable el efecto de la Ley de Costas sobre la propiedad, pero no cabe admitir que haya un generalizado uso abusivo de las potestades administrativas ni una generalizada arbitrariedad.

La Ley de Costas vino a instaurar un sistema de protección del litoral más riguroso en su aplicación con el que la ciudadanía directamente afectada no estaba familiarizada, y esto lleva consigo que la Administración de costas deba hoy actuar con un grado notable de rigor, como se expone en varios supuestos concretos que no detallamos en este resumen.

En el apartado de Puertos se hace referencia a los supuestos de planificación deficiente y la falta de evaluación ambiental estratégica de planes portuarios, cuestiones que han sido objeto de varias quejas.

Es indiscutible que para poder llevar a cabo proyectos portuarios resulta obligado que se redacte, tramite y apruebe el preceptivo plan de usos, y consecuentemente, los preceptivos planes especiales de los municipios afectados como ha puesto de manifiesto esta Institución, pues una importante demora en disponer de un plan que regule los espacios portuarios pueden acarrear graves consecuencias ambientales.

La pérdida de valiosos e irremplazables espacios naturales a favor de la creación de recursos portuarios lleva consigo un impacto que requiere evaluación, intensa y profunda dada la virtual irreversibilidad de la pérdida. Hemos detectado casos en que, según la Administración, como los proyectos concretos serán evaluados individualmente, no procede la evaluación estratégica del conjunto de todos ellos.

Pues bien, esta Institución considera que tal modo de razonar es directamente opuesto a la finalidad de la Ley 9/2006, es decir la de ponderar “los efectos ambientales en el caso de las tomas de decisión de las fases

anteriores a la de proyectos” y “actuar de una forma estratégica en tales fases”. De otro modo se soslaya el “informe de sostenibilidad ambiental”, instrumento a través del cual se identifican, describen y evalúan los probables efectos significativos sobre el medio que puedan derivarse de la aplicación del plan, así como las alternativas razonables, incluida la alternativa cero (no realizar el plan o programa). Encontramos casos en que se ha sometido al órgano ambiental un plan de usos que sólo los concreta en “determinadas áreas”, mientras que “no define los usos concretos de la zona, al no conocerse en el momento de la redacción del plan”. Estamos ante un plan de usos desconocidos, pero en opinión de esta Institución, un plan de usos que no define éstos no merece tal calificación pues no se ha evaluado estratégicamente la incorporación a la zona de servicio del puerto sin destino definido de una gran superficie.

Aguas continentales

En el año 2008 las circunstancias derivadas de la sequía, por un lado, y los años de investigaciones por el Defensor del Pueblo en materia de aguas continentales, por otro, aconsejaron la redacción de un informe monográfico sobre la cuestión, actualmente en elaboración.

Mencionamos por tanto solamente los principales capítulos, tratados con motivo de la tramitación de quejas, que se desarrollan con la extensión apropiada en el citado informe monográfico, como son los referidos a: aprovechamientos municipales sin concesión; aprovechamientos ilegales durante años sin sanción; ejercicio por las confederaciones hidrográficas de sus potestades de control del cumplimiento de las condiciones de la concesión de agua; necesidad de evaluar en el procedimiento de otorgamiento de concesiones todas las posibles afecciones a captaciones anteriores; verificación por el organismo de cuenca de los hechos denunciados; disconformidad con las condiciones en que son reconocidos los derechos sobre aguas privadas procedentes de pozos o galerías; solicitudes de aprovechamiento de aguas, previa declaración de agua mineral, para ser embotellada y vendida; comunidades de regantes que consideran no estar sometidas a la supervisión de esta Institución por “no constituir una administración pública”, juicio erróneo y preocupante; distribución del agua entre los comuneros y respeto a la condición jurídica de comunero y su definición; vertido de aguas residuales no depuradas por viviendas o núcleos urbanos que persisten en el tiempo, y urbanizaciones ilegales; actividad sancionadora de los organismos de cuenca a menudo poco eficaz, con contaminación de aguas impune durante años o con un coste que resulta rentable al infractor; la cuestión de a quién corresponde el control, dentro de la tramitación de la autorización ambiental integrada, de la ejecución de las actuaciones con efectos sobre el agua, entre otros.

Prevención y gestión de residuos

El alto porcentaje de residuos depositados en vertederos inadecuados ha motivado la apertura de investigaciones de oficio ante diferentes comunidades autónomas (Generalitat Valenciana, Gobierno de Canarias, Xunta de Galicia, Junta de Castilla y León, Región de Murcia) con objeto de conocer su situación actual. Siguen planteándose quejas por falta de contenedores que permitan la recogida selectiva de residuos domésticos o la falta de puntos limpios donde poder depositar aceites, pequeños electrodomésticos, muebles, pilas usadas, termómetros de mercurio y medicamentos. En estos casos la Institución sugiere a las administraciones que instalen contenedores y puntos limpios e informen debidamente a los ciudadanos sobre su uso, para facilitar la reutilización y reciclaje mediante una recogida selectiva lo más amplia posible.

Asimismo seguimos detectando que en solares abandonados, ubicados tanto en el centro de las ciudades como en la periferia, se depositan ilegalmente residuos y se acumula basura sin ningún tipo de control, auténticos vertederos ilegales.

Por último, aludimos a las quejas vecinales por las plantas de tratamiento de residuos que producen mal olor y otras molestias. Lo habitual es que en sus inicios la infraestructura se sitúe lo suficientemente alejada de las poblaciones próximas, mas con el tiempo se desarrollan urbanísticamente sin tener en cuenta las molestias que se generará a los residentes; por otra parte, la Administración titular de la infraestructura tampoco hace nada por evitarlo (ni propone la modificación del plan urbanístico ni lo impugna). Mientras, la infraestructura también crece porque aumenta la población, aumentando también los impactos.

Prácticamente no existe coordinación ni acompañamiento de las actuaciones que inciden en un mismo territorio y es ahí donde reside el problema. Lo apropiado es ordenar el territorio de manera que las infraestructuras de estas dimensiones cuenten a su alrededor con zonas (cuya extensión dependerá de la concreta actividad y sus específicas afecciones) en las que no se pueda utilizar el suelo para edificar viviendas, cabalmente servidumbres o reservas de suelo.

Contaminación acústica

En esta materia destacamos los generados por las obras públicas, las infraestructuras de transporte, la limpieza viaria y la actividad de carga y descarga de mercancías en la vía pública; y la celebración de fiestas populares y la actividad denominada “botellón”.

La mayoría de los problemas suscitados por las obras públicas vienen motivados por el ruido nocturno. Generalmente, los ciudadanos que sufren estas situaciones suelen acudir a esta Institución tras haber realizado múltiples denuncias ante las administraciones. En estos

supuestos la información al vecindario es primordial, pues sabe a qué atenerse y con ello se padece menos.

En 2008 se ha recibido un número considerable de quejas por ruido ocasionado por los autobuses urbanos debido a que algunas calles se transforman en improvisados intercambiadores, donde se estacionan los vehículos en doble fila durante un lapso considerable de tiempo con los motores encendidos mientras los conductores reponen fuerzas y esperan nuevos viajeros. En estos casos el Defensor del Pueblo ha tenido que recordar a los ayuntamientos que son los órganos encargados de la ordenación del tráfico de vehículos y de personas en las vías urbanas, los que deben prevenir, vigilar y corregir la contaminación acústica. Si el impacto acústico es excesivo e innecesario para el buen servicio, los residentes tienen derecho a que se reduzca.

Otros casos relevantes se refieren al ruido generado por la actividad ferroviaria. De entre las quejas recibidas este año merecen una especial mención las formuladas contra los trenes de transporte de mineral, estaciones de contenedores y otras, donde siempre se carga sobre los ciudadanos contribuyentes, y no en el sistema ferroviario, administrador, transportista, o usuarios del tren, el coste de rectificar los impactos acústicos.

Y un año más hemos de referirnos explícitamente a la contaminación acústica generada en los aeropuertos, principalmente por el ruido en los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat. Aunque los problemas son numerosos, nos referimos sólo a uno de ellos, el de la participación pública en la evaluación y rectificación del ruido. El Defensor del Pueblo recomendó a la Administración que garantice el acceso a la información ambiental y a participar en la toma de decisiones públicas mediante una concepción distinta de la escrupulosamente formal, pues hay períodos en que la participación queda virtualmente desnaturalizada, como son en España los meses de julio y agosto, debe elegirse otro momento más apropiado para la apertura del trámite de información pública. También se reciben e investigan numerosas quejas por incumplimiento de rutas aéreas sin que la Administración aeronáutica y aeroportuaria parezcan reaccionar.

Esta Institución llama la atención sobre la estimación por el Tribunal Supremo del recurso de varios vecinos de un barrio de una localidad madrileña, afectados por el ruido que causan las aeronaves al aterrizar en el aeropuerto de Barajas, al considerar que éste vulnera su derecho a la intimidad domiciliaria, con doctrina de significativa importancia.

También se trata en este apartado de actividades que forman parte de lo cotidiano en nuestras ciudades, como son la limpieza viaria y la carga y descarga de mercancías en la vía pública; y de los ruidos en la celebración de fiestas populares y la concentración en las

calles de personas, esencialmente para consumir bebidas, principalmente alcohólicas. A juicio de esta Institución, estos últimos son problemas que lejos de desaparecer parecen ir en aumento. También es cierto que sin un grado de civismo mayor del existente es muy difícil que las administraciones puedan por sí solas atajar el ruido ambiental.

Aeropuertos, carreteras y ferrocarriles

Al margen de los problemas de contaminación acústica generados por la actividad aeroportuaria, existen otros indirectamente relacionados con ellos. A este respecto, hemos expuesto en anteriores informes y monografías el criterio de esta Institución para la ordenación urbanística en el entorno de las infraestructuras. Los ayuntamientos no pueden ver limitadas sus determinaciones urbanísticas, ni los particulares hacer frente a la carga acústica, generada por un ruido que no producen ellos sino las aeronaves en su uso del aeropuerto o lo ferrocarriles en el uso de estaciones y terminales. Es muy grave la confusión entre la 'definición de la huella de ruido' que es la determinación de un hecho físico y la imposición de gravámenes sobre terrenos, cabalmente, la imposición de servidumbres acústicas.

El ruido generado por el tráfico en determinados tramos de carreteras y viales también es objeto de quejas. En estos casos la Institución sugiere a la administración que realice proyectos de asistencia, y en su caso de obras, con las disposiciones necesarias para determinar el nivel de contaminación, que ponga a disposición de los reclamantes la información resultante de las mediciones y que decida sobre la acción en consecuencia, preventiva, reductora y reparadora de los efectos adversos generados por el tráfico.

Actividades clasificadas

Las quejas encuadradas en este apartado destacan, como en años anteriores, por la variedad de supuestos que los ciudadanos plantean, consecuencia de la variedad de tipos de "actividades clasificadas" y de la toma de conciencia por los afectados que no consideran aceptable padecer determinadas molestias, pues suponen una transgresión de las normas y una vulneración de los derechos fundamentales, a la intimidad personal y familiar, a la protección de la salud y a una digna calidad de la vida, partes en suma del derecho a disfrutar de un ambiente adecuado.

En estos casos la Institución recomienda a las administraciones concernidas que informen con detalle a los ciudadanos afectados del objeto de los proyectos, de

los beneficios que de ellos se puedan desprender para el conjunto social y de las medidas que adoptarán para resolver los problemas que pueden derivar.

Otro foco de molestias de difícil solución, y que es objeto de quejas, lo conforman los grupos de personas que a altas horas de la madrugada se aglomeran a la salida de los locales de ocio. La respuesta municipal suele ser confusa, bien porque afirma no contar con cobertura normativa para actuar sobre tales comportamientos o porque, simplemente, no lo consideran un problema de ruido sino de seguridad ciudadana. La Institución considera que los ayuntamientos han de ocuparse de regular la responsabilidad de los titulares de los locales de ocio y exigirles una participación activa en la prevención y solución. Igualmente recomienda la realización de campañas de concienciación dirigidas a los ciudadanos, clientes de estos locales, para que actúen cívicamente.

En otros supuestos muchos establecimientos, algunos de gran relevancia, se encuentran en situación irregular durante años ejerciendo la actividad sin licencia y generando incomodidad en la zona, o sea que gozan de patente permisividad de la Administración.

Líneas de alta tensión y telefonía móvil

A lo largo de 2008 se constata una considerable reducción del número de quejas en este campo, al ceder la alarma social en relación con la contaminación electromagnética, habida cuenta de que cada vez se dispone de mejor información sobre su posible incidencia en la salud.

Las conclusiones del informe sobre radio frecuencias y salud (2007/2008), elaborado por un Comité Científico patrocinado por la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, ponen de manifiesto que los niveles de exposición de la población española a estos campos electromagnéticos son extremadamente bajos pues los límites medidos son inferiores a los establecidos como seguros, por lo que la percepción negativa de las emisiones, comúnmente admitidas por la ciudadanía, no se corresponde con la evaluación científica constatada. No obstante, siempre se recomienda un uso racional de los terminales telefónicos.

Ahora bien, tanto en materia de telefonía móvil como en los supuestos de líneas de alta tensión, todavía se reciben quejas sobre las instalaciones de esta naturaleza que no disponen de todos los permisos requeridos normativamente, constatándose además que algunos ayuntamientos no actúan con la diligencia requerida en la apertura de procedimientos sancionadores ante lo que constituye una manifiesta infracción urbanística.

El Defensor del Pueblo cree prioritario que la ciudadanía recupere la confianza en la gestión urbanística

Esta Institución observa con preocupación cómo a través de las quejas recibidas se está produciendo en la ciudadanía una paulatina pero constante desconfianza sobre las actuaciones de los órganos administrativos competentes en urbanismo. En consecuencia, recuperar la confianza en la gestión de las administraciones constituye un objetivo prioritario que requiere, entre otras cuestiones, una mejor y más correcta aplicación de las normas reguladoras.

En este empeño, iniciativas de colaboración de colegios profesionales con los ayuntamientos en la tramitación de las licencias, han de ser bienvenidas. Esta colaboración, complementa y facilita la función urbanística mediante la incorporación a los procedimientos de tramitación de licencias de informes de organismos independientes.

A continuación se recogen, de forma resumida, aquellas quejas más significativas que han sido objeto de investigación a lo largo de 2008 en materia urbanística.

En los últimos años el concepto de desarrollo sostenible emerge como elemento fundamental de la planificación urbana. Esta Institución considera sobre este particular que es preciso utilizarlo no dando por sentado que todo desarrollo es sostenible ni que en todo y siempre ha de haber desarrollo, o bien admitiendo que es también desarrollo preservar masas arbóreas de excavaciones y obras de cimentación. Por tanto, el desarrollo como la sostenibilidad son bidireccionales y el concepto de los dos términos fundidos no puede aplicarse en sentido único.

Ahora bien, en 2008 ha habido quejas individuales y colectivas precisamente por crecimientos que califican de desorbitados y actuaciones urbanísticas “desarrollistas” propias de un modelo de ciudad insostenible. En estos supuestos las administraciones urbanísticas se amparan en la autonomía municipal para justificar el plan. Pero el margen de apreciación que la ley otorga a la Administración (discrecionalidad) no es ilimitado ni significa que pueda planificar libremente, pues tiene impuesta una limitaciones, entre ellas las que derivan directamente de la ley, urbanística y sectorial. Tenemos, en efecto, y así son desarrollados en el informe: límites por razón del medio ambiente, y la evaluación Ambiental Estratégica de los Planes; límites por razón de la protección del patrimonio histórico y cultural; y la obligación de acreditar la suficiencia de recursos hídricos.

Esta Institución viene resaltando desde hace años la excesiva burocratización y la lentitud de la Administración urbanística en los procesos de gestión y en los instrumentos equidistributivos. Así pues, ratificamos lo ya

expuesto en otros informes sobre las deficiencias en la aplicación de los sistemas de ejecución urbanística históricos, con especial atención al sistema de compensación, máximo exponente de la gestión privada en el urbanismo español y que todavía hoy constituye el paradigma del desarrollo de los planes. Un año más las irregularidades denunciadas por los ciudadanos hacen hincapié en los mismos problemas: los retrasos en tramitar la constitución de las juntas de compensación, en la adhesión de propietarios y en la expropiación de los no adheridos al sistema; la resistencia de los ayuntamientos a aplicar la vía de apremio para exigir el cobro de cantidades adeudadas a la Junta; etcétera. En definitiva, pese al tiempo que lleva implantado este sistema de ejecución, los ayuntamientos continúan considerando la Junta de Compensación como un órgano de auto-administración constituido por los propietarios para su “gobierno” y, por tanto, ajeno a la vida municipal. Por ello, ha de insistirse una vez más en la necesidad de una intervención eficaz de las administraciones en facilitar los trámites internos de la propia Junta de Compensación, y garantizar la verdadera colaboración que se pretende con la aplicación de este sistema. Con todo, resaltamos los esfuerzos de las comunidades autónomas para incorporar en sus normas mecanismos correctores de estas disfunciones.

También son tratados los problemas sobre información urbanística (quejas de quienes ven denegadas sus peticiones de acceso a determinada información sin fundamento legal, generalmente mediante silencio o aduciendo interpretaciones restrictivas). Insistimos en que la interpretación que defiende esta Institución viene sustentada en que la participación de los ciudadanos en los procedimientos que les afecten o interesen es uno de los fundamentos de nuestro orden jurídico y político, singularmente en la participación de asociaciones, colectivos y plataformas cívicas.

Sobre las licencias urbanísticas hacemos una especial mención a su otorgamiento por silencio administrativo, asunto sobre el cual continúan siendo numerosas las quejas recibidas, y es que su otorgamiento constituye

una de las actividades urbanísticas que más directamente trasciende. Sin embargo, se constata que, pese a su importancia práctica, en los procedimientos —especialmente en los municipios pequeños— hay pautas de funcionamiento que no responden a normas escritas o, al menos, a normas que se encuentren vigentes, una actitud que suscita sensación de inseguridad y desconfianza por la excesiva, cuando no abusiva, discrecionalidad de la Administración municipal. Destacamos la actitud de algunas autoridades locales que ven en el silencio positivo una vía rápida para otorgar lo que conforme a la legalidad urbanística no se puede conceder; y presionan en favor del retraso a la estructura burocrática municipal.

En cuanto a disciplina urbanística, como en años anteriores, también en 2008 se han presentado muchas quejas por el ejercicio de las administraciones, especialmente local, de su actividad de policía; es decir, de las medidas, incluso coactivas, encaminadas a lograr que los actos de los particulares se mantengan dentro de la legalidad. Y es que, a pesar de las disposiciones promulgadas primero por el Estado y después por las comunidades autónomas, las situaciones de indisciplina urbanística persisten de forma generalizada. La falta de rigor es el primer problema; también considerar que únicamente existe el deber de reponer la legalidad urbanística vulnerada (mediante el otorgamiento de licencia que ampare lo que se venía construyendo sin ella, si es conforme con el planeamiento; o con la demolición de lo indebidamente construido si no se podía legalizar) y que no es preciso adoptar ninguna otra medida, por lo que no se incoa expediente sancionador a los responsables, o no se exige el resarcimiento por los daños inferidos a la propia colectividad o a terceros. Algunos ayuntamientos alegan para justificar su pasividad la falta de partida presupuestaria para cubrir los gastos de la ejecución subsidiaria (generalmente demolición de obras ilegales). Los supuestos son muy variados y las sugerencias y recomendaciones de esta Institución son, lamentablemente, una constante.

Vivienda

Son notorios los problemas derivados del desmedido aumento del precio de la vivienda en España en las últimas décadas y las dificultades que ello ha supuesto para muchos ciudadanos, a lo que habría que añadir los problemas derivados de la grave crisis económica que aqueja a las economías de todo el mundo.

Nos obstante, a finales del año 2007 y durante 2008 se han venido promulgando diversas normas destinadas a facilitar vías de acceso a la vivienda, entre las que cabe destacar, en el ámbito del conjunto del Estado, el Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, que reguló la renta básica de emancipación de los jóvenes y el Real Decreto 2066/2008, de 12 de diciembre, que regula el

Plan estatal de vivienda y rehabilitación 2009/2012, así como el proyecto de ley de Medidas de Fomento del Alquiler de Viviendas y la Eficiencia Energética de los Edificios.

La inadecuada aplicación en algunos supuestos, o una incorrecta interpretación en otros, de los preceptos de las citadas normas por algunas administraciones ha sido objeto de queja ante esta Institución por algunos ciudadanos, las más significativas de las cuales se recogen en el Informe, en varios apartados que alcanzan bastante detalle.

Sobre el fomento del acceso a la vivienda, con especial mención a la renta básica de emancipación de los jóvenes, se presentaron 385 quejas, de las que se admitieron 153: 98 por actuaciones del Ministerio de Vivienda, 55 de las comunidades autónomas, y de entre éstas 28 por la gestión de la Comunidad de Madrid, un porcentaje notable. El resto no se ha tramitado por falta de datos de los reclamantes. Las causas son, fundamentalmente, el retraso en el pago de las ayudas y en la emisión de las resoluciones a cargo de las comunidades autónomas y Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, la interrupción del ingreso de las ayudas, y las disfunciones por la modificación de una resolución definitiva de reconocimiento y la emisión de una resolución provisional. Una de las quejas se ha planteado porque el Real Decreto 1472/2007 (artículo 1.d) pide que cuando el solicitante sea extranjero no comunitario justifique que tiene concedida la residencia legal y permanente.

De las investigaciones la primera conclusión obtenida es que ninguna de las administraciones públicas concernidas ha reconocido su responsabilidad en la irregularidad considerada. En última instancia esas administraciones se han trasladado la responsabilidad unas a otras, como se expone concretamente en el Informe.

Otros asuntos de esta crucial materia son los referidos a la vivienda con protección pública, en concreto sobre los problemas que causa la descalificación voluntaria, la sanción de las infracciones (promotoras de viviendas protegidas que no reparan deficiencias constructivas, etc); y en general los problemas de las obras de reparación en edificios de titularidad pública o sobre los que se ostente derecho de arrendamiento. También son examinadas las demoras en el otorgamiento de escritura de compraventa, la exigencia de intereses de demora por recibos de suministros no pasados al cobro durante años, las dificultades encontradas en particular con el Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas (Invifas), los incumplimientos del deber de conservación de edificaciones que atañe a todo propietario.

También reciben un tratamiento particular las quejas por indemnizaciones y realojo por expropiación, problemas de chabolismo, la persistencia de barreras arquitectónicas, y en general las ayudas económicas destinadas a la compra o al alquiler de viviendas.

Finalmente se dedican apartados especiales a la vivienda libre y a las garantías por daños materiales ocasionados por vicios y defectos de la construcción, los incumplimientos contractuales por los promotores y constructores y unas menciones a la propiedad horizontal; esta Institución generalmente no puede entrar directamente en estos asuntos por su índole privada, pero es necesario mencionarlos dada la percepción ciudadana de que estos problemas alcanzan un grado importante de afección. También deben resaltarse las numerosas quejas relativas a las actuaciones de administradores de fincas.

Este apartado, de enjundia y notable complejidad técnica, busca dar cuenta de uno de los problemas, o más bien conjunto de ellos, que más afectan a los ciudadanos, por cuanto trata de bienes de primera necesidad. Si es indiscutible el derecho de todos a disfrutar de una vivien-

da digna en un ambiente adecuado, no lo es tanto que los empresarios y los poderes públicos ofrezcan productos accesibles y soluciones viables con que atender esta necesidad, mediante bienes —no lo olvidemos— a los que se accede en un mercado que poco tiene que ver con una oferta racional y una demanda verdaderamente libre. La localización de la residencia está sujeta a tantas limitaciones, la disponibilidad de medios de pago es tan restringida, la especulación y hasta la corrupción con malas prácticas son tan comunes, que la vivienda aparece como uno de los focos más importantes de preocupación ciudadana, de preocupación real; no sólo, aunque sí muy principalmente, referida a la financiación. Aquí, la labor del Defensor del Pueblo puede calificarse de modesta, pero no en consonancia con la gravedad de las quejas recibidas y con el interés puesto en su investigación, dentro de las funciones y posibilidades de la Institución.

Continúa abierta la investigación de oficio sobre violencia hacia los profesionales sanitarios ante el Ministerio de Sanidad y Consumo y diversas comunidades autónomas

Durante 2008, el acceso al empleo público ha sido motivo de numerosas quejas, especialmente de ciudadanos con minusvalía, referidas a las pocas plazas reservadas, a su juicio, para este colectivo. Se ha actuado también en relación con el acoso laboral, tanto en las distintas administraciones públicas como en la Guardia Civil y entre los docentes. La Institución ha seguido de cerca los problemas de falta de personal en determinadas instituciones penitenciarias y la aplicación de la nueva Ley de la Carrera Militar. Se ha investigado de oficio la incidencia de los casos de violencia hacia los profesionales sanitarios.

En el año 2008, el acceso al empleo público ha sido motivo de numerosas quejas, entre las que destacan las planteadas por ciudadanos con algún grado de minusvalía, referidas a los porcentajes de plazas reservadas y a la adaptación de las pruebas de acceso.

Se presentaron también quejas sobre las titulaciones exigidas, de acuerdo con los nuevos grupos de clasificación del Estatuto Básico del Empleado Público.

En relación con el desarrollo y la aplicación del Estatuto, se recomendó a la Secretaría de Estado para la Administración Pública que se efectúe una interpretación analógica que posibilite el disfrute por las parejas de hecho estables de los distintos permisos que dicha Norma recoge. Este criterio fue aceptado, al no estar los mismos condicionados a la forma jurídica que revista la unión entre las dos personas, con la exclusión de la licencia por matrimonio, a la que no se podría extender esta interpretación, sino a través de una modificación legal.

Se plantearon asimismo problemas sobre las plantillas, las relaciones de puestos de trabajo y las condiciones en las que los funcionarios desarrollan sus tareas, así como sobre la movilidad, especialmente, en las zonas deficitarias de personal, por las dificultades que en ellas existen para los traslados.

En cuanto al acoso laboral, se han investigado las quejas recibidas y se han continuado las actuaciones en curso con todas las comunidades autónomas y con las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, para conocer la incidencia de este problema y los medios de control y prevención existentes o en proyecto.

De la abundante información remitida se deduce, con carácter general, que existen en las distintas comunidades autónomas procedimientos de actuación para estos supuestos, enmarcados, generalmente, en el ámbito de la prevención de riesgos laborales y, en algunos casos, en el área de gestión de recursos humanos, con reglamentación específica o con instrumentos de

control. No se trataría de un fenómeno en aumento y las diversas administraciones ya están aplicando, o se proponen aprobar, protocolos de actuación, a fin de promover las medidas más adecuadas para la protección de la salud laboral de sus empleados.

En coincidencia con el criterio de la Institución, se aboga por la identificación temprana del acoso y por la mediación y el apoyo a las víctimas, para conseguir una solución duradera.

Personal de los Servicios de Salud

En lo que concierne a las condiciones laborales del personal de los servicios de salud, está en marcha una investigación de oficio con las distintas comunidades autónomas y el Ministerio de Sanidad y Consumo sobre la violencia hacia los profesionales sanitarios.

Se han elaborado protocolos de prevención y de actuación, que parten del análisis de la situación, de la identificación de los factores de riesgo y de la elaboración de un mapa de riesgos y se han identificado los servicios más conflictivos, como son los de urgencias y de salud mental.

La mayoría de los servicios de salud proponen que se califiquen como un delito de atentado las acciones violentas hacia los profesionales y en esta línea, recientemente, el Fiscal General del Estado ha determinado que el empleo de la fuerza, las agresiones o la resistencia grave contra un facultativo o un docente alcancen la calificación de un delito de atentado contra la autoridad, siempre que esas funciones se desempeñen en el ámbito público y desde la condición funcional.

Asimismo, se ha llevado a cabo una investigación de oficio con los distintos servicios autonómicos de salud y con el Ministerio de Sanidad y Consumo, respecto a Ceuta y Melilla, sobre el reconocimiento y el abono de trienios al personal estatutario temporal, a raíz de la entrada en vigor del Estatuto Básico del Empleado

Público, ya que la Ley Marco 55/2003, excepciona de la percepción por este concepto al personal estatutario temporal y, sin embargo, el Estatuto Básico del Empleado Público reconoce los trienios a los funcionarios interinos, de acuerdo con lo que el Defensor del Pueblo había recomendado en el año 2003.

Al cierre del presente informe, se ha reconocido el abono de esta retribución al personal estatutario temporal en los servicios de salud de las comunidades autónomas de Andalucía, Aragón, Asturias, Canarias, Cantabria, Castilla y León, Castilla-La Mancha, Cataluña, Extremadura, Illes Balears, Murcia, País Vasco, La Rioja y Valencia, así como, en el ámbito del Ministerio de Sanidad y Consumo, en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla.

En sentido desfavorable, únicamente se ha pronunciado la Comunidad Autónoma de Madrid, a la que se le ha formulado una recomendación para que revise su posición y la Comunidad Foral de Navarra está pendiente de un proceso de negociación.

Función pública docente

En el ámbito de la negociación colectiva en la enseñanza pública las organizaciones sindicales han reclamado la constitución de la Mesa Sectorial de Educación, como ámbito propio de negociación.

El Secretario de Estado para la Administración Pública ha expresado al respecto que es necesario constituir, primero, la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, regulada en el Estatuto del Empleado Público, para poder crear, dependientes de ella, las mesas sectoriales que se consideren convenientes, que, en principio, serían las de personal docente en los centros públicos no universitarios, de personal al servicio de las instituciones sanitarias públicas, de personal al servicio de la Administración de justicia y de personal funcionario de las universidades.

En cuanto al abono de trienios al profesorado docente interino, la Comunidad de Madrid reconocerá los correspondientes a los servicios prestados con anterioridad a la vigencia del Estatuto Básico, con efectos retributivos a partir de la entrada en vigor del mismo y la Ley de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el año 2008, establece que se regulará el procedimiento para hacer efectivo lo previsto en el Estatuto.

Sobre el reconocimiento del permiso de lactancia, se recibieron quejas de profesoras destinadas en la Comunidad de Madrid, que no habían podido solicitar la sustitución del tiempo de lactancia por un permiso retribuido que acumulase en jornadas completas el período correspondiente. Esta cuestión ha quedado solucionada, mediante el Acuerdo suscrito para el período 2006-2009, el 28 de abril de 2008.

Profesores que prestan servicios en la Comunidad Autónoma de las Islas Canarias mostraron su preocupación por la situación en la que se encuentra la educación pública, después de la huelga de docentes que tuvo lugar durante el curso 2007-2008, sin que se haya llegado a acuerdos para solucionar los problemas que dieron origen al conflicto.

En el ámbito universitario, se han seguido recibiendo quejas relacionadas con la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora CNEAI.

A través de uno de los casos planteados, se observó que no se habían valorado todas las aportaciones presentadas por el candidato, de acuerdo con la recomendación del Defensor del Pueblo de que se incluyera, como información complementaria, una motivación detallada en los casos de denegación del sexenio solicitado, por lo que se están investigando los motivos por los que el Comité Asesor no habría atendido las instrucciones dadas, en este sentido, por la autoridad administrativa.

Por lo que respecta a la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA), se recibieron quejas en las que se cuestiona el desarrollo del proceso de evaluación de la trayectoria académica y profesional de los aspirantes. Esta Institución no es competente para cuestionar las resoluciones negativas de la actividad docente e investigadora, que se enmarcan en el ámbito de la discrecionalidad técnica del Comité de Evaluación, pero se mantiene vigilante, para comprobar si, en el momento en que se lleven a cabo todas las adaptaciones previstas en la Ley Orgánica de Universidades, se alcanza un proceso plenamente objetivo, transparente y homogéneo en la evaluación, como garantía de la calidad de las universidades, para su integración en el Espacio Europeo de Educación Superior.

Las quejas de acoso laboral que se reciben en el ámbito universitario se siguen tramitando con el mayor interés, a fin de contribuir, en la medida de las posibilidades del Defensor, a erradicar estas actuaciones.

Personal al servicio de la Administración de justicia

Como consecuencia de la comparecencia de representantes de los sindicatos convocantes de la huelga indefinida de trabajadores destinados en los órganos judiciales de las comunidades autónomas no transferidas y de los servicios centrales, se solicitó al Ministerio de Justicia información sobre este conflicto y, en especial, acerca de las soluciones para poner fin al mismo.

Finalizada la huelga, la Institución recibió información sobre la repercusión que la misma había tenido en la marcha de los órganos jurisdiccionales y de los registros civiles, indicándose que se había puesto en marcha un plan de trabajo y establecido un refuerzo,

en todas las oficinas judiciales que se habían resentido por la huelga, proporcional a los retrasos detectados.

Personal al servicio de Instituciones Penitenciarias

En 2008 se investigaron quejas relacionadas con problemas de falta de personal en determinados centros penitenciarios, en servicios que se consideran básicos, por cuanto tienen que ver con la reeducación y la reinserción social en las que se inspira el sistema que configura nuestra Constitución, que encuentra su desarrollo en la Ley Orgánica General Penitenciaria, en referencia, por ejemplo, a plazas de psicólogos sin cubrir y, en general, a deficiencias de personal.

Una vez que las escalas masculina y femenina del cuerpo de ayudantes de Instituciones Penitenciarias se han integrado en su totalidad en un cuerpo único, ha surgido una nueva problemática derivada de la forma en la que se había realizado la fusión.

Las funcionarias afectadas afirmaban que, al unificar los grupos de aspirantes con dos baremos diferentes, se había quebrado el principio de igualdad, mérito y capacidad para el ingreso en la función pública y se propiciaba una desventaja que les afectaría, tanto en su primer destino, como en los sucesivos concursos de traslados.

La Administración penitenciaria ha comunicado, al respecto, que, conscientes de esta problemática, por Acuerdo de 30 de abril de 2008, se había procedido a establecer un orden de prelación entre funcionarios y funcionarias, en el que, entre otras medidas, se prevé que, en cada Oferta de Empleo se respetaría el orden de promoción obtenido en el correspondiente proceso selectivo.

Personal al servicio de la Administración militar

Un grupo numeroso de ciudadanos se dirigió al Defensor del Pueblo para plantear los problemas que, a su juicio, produce la aplicación de lo previsto en la nueva Ley de la Carrera Militar.

Se recibieron numerosas quejas sobre la reestructuración de las fuerzas armadas destinadas en Melilla, que implica un cambio de destino para los afectados, con importantes consecuencias para su vida familiar.

En relación con los retrasos en la tramitación de los expedientes de determinación de condiciones psicofísicas, el Ministerio de Defensa ha comunicado que se había agilizado el procedimiento de designación y sustitución de los miembros de las juntas médico periciales, se habían suprimido determinadas juntas ordinarias y se habían delegado competencias en el ámbito pericial.

El citado Departamento comunicó que se encontraba en trámite una propuesta de modificación de la normativa por la que se reestructuran los órganos médico periciales de la Sanidad militar y se aprueban los

modelos de informes médicos y los cuestionarios de salud para los expedientes de aptitud psicofísica, para ampliar el perfil de los posibles miembros de las juntas médico periciales ordinarias y evitar las limitaciones existentes para la designación de este personal. El seguimiento de la eficacia de estas propuestas se está realizando a través de una investigación de oficio.

Personal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado

Guardia Civil

Como en años anteriores, esta Institución se ha preocupado, especialmente, por los casos de acoso denunciados en las quejas presentadas por miembros del cuerpo de la Guardia Civil o por sus familiares y también se investigaron de oficio determinadas situaciones y actuaciones, por parte de los mandos, tras las cuales, se podía entrever una situación de tensión en determinados acuartelamientos, por el número de bajas psicológicas, solicitudes de traslado u otros indicios o, en algún caso, por presuntas represalias como consecuencia de denuncias presentadas. Igualmente se ha prestado especial atención a las posibilidades de conciliación de la vida personal y laboral de los agentes.

También se investigó de oficio la situación de tensión y las presiones que, al parecer, sufrían los agentes del Destacamento de la Guardia Civil de Tráfico de Leganés y se ha actuado, en relación con el acoso denunciado en el acuartelamiento de Arnedo, en la Rioja, y sobre la revocación de un destino, como consecuencia, a juicio del promotor, de una denuncia presentada sobre supuestos casos de corrupción en la Comandancia de Gijón.

Igualmente, se intervino en relación con las comisiones de servicios que se prolongan por un tiempo superior al que dispone la Ley, lo que preocupa, especialmente, a los agentes que pueden quedar afectados, al no publicarse determinadas vacantes. En concreto, se ha realizado una investigación sobre la Comandancia de A Coruña.

Se han seguido recibiendo quejas en relación con los Informes Personales de Calificación. Esta Institución ha hecho saber a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que, aunque se cumplan, al menos formalmente, los requisitos previstos por la normativa vigente, ello no evita, como ya se ha constatado en años anteriores, que se produzcan incongruencias en las apreciaciones de los superiores y es difícil que los interesados entiendan que, en escasos cuatro meses, o a veces días, se sea acreedor a una felicitación y al mismo tiempo se reciba una calificación negativa en el informe de calificación.

En referencia a las retribuciones, se insistió, entre otras cuestiones, en la necesidad de que se tramiten

con agilidad los anticipos de las dietas para la asistencia a cursos.

Se ha actuado sobre la prevención de riesgos laborales, cuestión esencial teniendo en cuenta las funciones que cumple la Guardia Civil y se ha abierto una investigación para conocer si los agentes de las patrullas de seguridad ciudadana están dotados de material adecuado.

En cuanto a las titulaciones exigidas para el acceso a la Guardia Civil y, en concreto, a la escala de cabos y guardias por promoción interna, se resolvió recomendar al citado centro directivo que, en adelante, se aceptase, para el ingreso en la Guardia Civil y en las convocatorias de promoción interna, la equivalencia entre el título de graduado escolar y el título de graduado en educación secundaria.

La recomendación fue aceptada y la Dirección General se comprometió a seguir el criterio del Defensor del Pueblo en sucesivas convocatorias.

Sobre la obligatoriedad de afiliación de los miembros de la Guardia Civil a las Asociaciones de Socorros Mutuos y Pro Huérfanos, es importante tener en cuenta la Sentencia del Tribunal Supremo, de 25 de septiembre de 2008, que contempla que no ha lugar al recurso de casación formulado por la Asociación de Socorros Mutuos de la Guardia Civil contra la sentencia dictada por la Audiencia Provincial de Madrid, que había reconocido el derecho de los demandantes a causar baja voluntaria en la citada entidad.

Se espera que, en consideración a esta Sentencia, los miembros del Cuerpo puedan causar baja voluntaria en la Asociación de Socorros Mutuos de la Guardia Civil y que esta decisión se extienda a la Asociación pro Huérfanos.

Cuerpo Nacional de Policía y Policía Local

En lo que se refiere al Cuerpo Nacional de Policía y a las policías locales, se han investigado los retrasos producidos en la realización de los reconocimientos médico-periciales en la Unidad Regional de Sanidad de la Jefatura Superior de Policía de Madrid. Se nos ha informado, al respecto, de que, desde hacía dos años, ante la acumulación de tareas y la escasez de personal facultativo, técnico y administrativo, se había procedido, de manera progresiva y continuada, a la priorización de tareas y a la redistribución de funciones y que, además, conscientes de las carencias de las que adolecía el citado órgano regional, estaba prevista la contratación externa de la asistencia sanitaria y la incorporación a la relación de puestos de trabajo de funcionarios de cuerpos generales, titulados superiores especialistas en medicina y enfermería y que se estaba realizando un seguimiento de la efectiva implantación de las medidas anunciadas.

Además, se iniciaron sendas investigaciones de oficio para averiguar las causas por las que en distintos ayuntamientos gallegos se había producido un número

importante de bajas laborales de policías locales, coincidentes en el tiempo.

A través de las quejas presentadas por agentes de la policía local del Ayuntamiento de Torrejón de Velasco (Madrid), se tuvo conocimiento de la existencia de un bando municipal en el que se vertían acusaciones que atentaban contra su profesionalidad y se ofrecía información sobre actuaciones disciplinarias que no respetaban la presunción de inocencia que debe mantenerse hasta tanto no concluyan las mismas, en su caso, con una sanción, que sería también discutible que se pudiese hacer pública, a través de ese medio.

En cuanto al personal laboral, debe citarse la investigación llevada a cabo con la Comunidad de Madrid sobre la posibilidad de acumular el tiempo de permiso de lactancia en jornadas completas, así como el disfrute de un permiso de paternidad de quince días. Todavía no se ha alcanzado un acuerdo con las organizaciones sindicales, sobre esta cuestión, que ya está en vías de solución para el personal funcionario docente de niveles no universitarios al servicio de la misma Comunidad.

Tras una larga tramitación con el Ayuntamiento de Torrevieja (Alicante) sobre actuaciones en materia de personal a su servicio, que no se encontraban ajustadas a derecho, la recomendación que, al efecto, formuló el Defensor del Pueblo ha sido aceptada y, según se informó, entre las prioridades de la acción de gobierno de la Corporación estaría la de establecer las directrices para acabar con la precariedad laboral en todos los puestos de trabajo, con el objetivo de que, a finales del año 2009 o principios de 2010, se hubieran finalizado los procedimientos para cubrir las vacantes existentes.

No obstante, se debe dejar constancia de las dificultades encontradas en el desarrollo de las investigaciones llevadas a cabo con este Ayuntamiento, dada la vaguedad de las respuestas que ha remitido, aún cuando se le han solicitado, reiteradamente, aclaraciones sobre la situación de la plantilla y las soluciones previstas para poner fin a la interinidad de sus contrataciones.

Clases Pasivas

En otro orden de cosas, sigue abierta la investigación iniciada con el Ministerio de Presidencia, con el objetivo de lograr la aproximación, hasta la total equiparación, entre el Régimen Especial de Clases Pasivas y el Régimen General de la Seguridad Social, en la aportación que deben realizar los funcionarios pensionistas cuando adquieren las medicinas que les son prescritas.

En el último informe recibido, se pusieron de manifiesto los reparos del Ministerio de Economía y Hacienda para aprobar esta reforma, debido a su repercusión económica; no obstante, las distintas mutualidades (MUFACE, MUGEJU e ISFAS) se han mostrado favorables a reducir la cuantía del actual porcentaje y se sigue trabajando sobre ello.

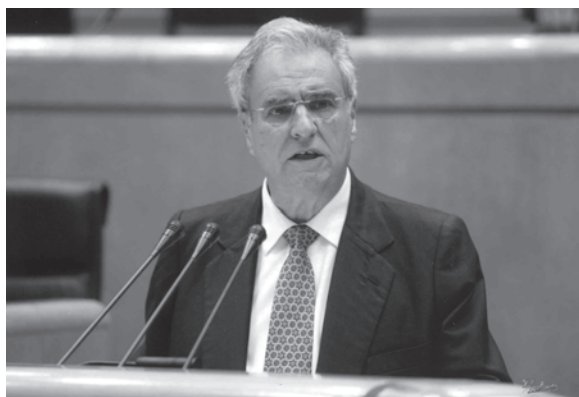
En este apartado se recoge una lista de las relaciones institucionales más significativas mantenidas por el Defensor del Pueblo durante el 2008. Los vínculos de cooperación y colaboración con los comisionados parlamentarios autonómicos, en primer lugar, y con otras instituciones defensoriales extranjeras, así como con organizaciones nacionales e internacionales dedicadas al fomento y perfeccionamiento en la aplicación de los derechos humanos, centran buena parte de este apartado.

Por otro lado, el Defensor del Pueblo lleva a cabo un esfuerzo constante por divulgar, no sólo su labor específica como alto comisionado de las Cortes Generales, sino también el conocimiento en general de los derechos fundamentales y las libertades públicas que contribuye por otro lado a reforzar el sentimiento de su vigencia en nuestro ordenamiento. La proximidad a la ciudadanía de una institución como el Defensor del Pueblo es un elemento clave para promover el fortalecimiento de los derechos en nuestro país. Con el límite de sus recursos humanos y materiales, y salvaguardando siempre su obligada imparcialidad como institución independiente del Estado, el Defensor trata de ofrecer todo su apoyo a aquellas iniciativas sociales, académicas o institucionales que tienen como finalidad profundizar en la difusión de los derechos, deberes y libertades recogidos en la Constitución y en las declaraciones y tratados internacionales.

También se da cuenta en esta parte del informe de los contactos ordinarios con el Parlamento, con distintas autoridades y con los demás poderes públicos, así como de los encuentros más destacados con algunas organizaciones sociales y grupos de ciudadanos, que han mostrado su interés por acercar sus preocupaciones a la esfera de actividad del Defensor del Pueblo.

Actividad Parlamentaria

El Informe anual correspondiente al año 2007 fue entregado al Presidente del Congreso de los Diputados el día 2 de junio de 2008 y al Presidente del Senado el día



Enrique Múgica en un momento de su intervención en el Senado, en la presentación del Informe 2007. Foto: Povedano

6 de junio de 2008. La comparecencia ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo tuvo lugar el 16 de septiembre y la presentación ante los Plenos del Congreso y del Senado se produjo los días 25 de septiembre y 15 de octubre, respectivamente.

Relaciones con los Comisionados Autonómicos

Se da cuenta en este apartado de los principales contactos mantenidos durante el año 2008 con los comisionados de los Parlamentos autonómicos, tanto los encuentros formales de trabajo en la sede del Defensor del Pueblo o de su homólogo autonómico, como las reuniones y eventos colectivos, entre los que destacan las jornadas anuales de coordinación de ámbito estatal.



El Ararteko se reunió con el Defensor del Pueblo en la Sede de la Institución en Madrid. De izquierda a derecha, Mar España, Secretaria General del Defensor del Pueblo de España; el Ararteko, Iñigo Lamarca; Enrique Múgica, Defensor del Pueblo de España; y su Adjunto Segundo, Manuel Aguilar Belda.

- Reunión y visita de intercambio del Defensor del Pueblo de Navarra, Francisco Javier Enériz, acompañado de su Secretaria General y Asesor Jefe. Sede de la Institución, 21 de enero.
- Reuniones y visitas de intercambio con el Ararteko del País Vasco, Iñigo Lamarca. Sede de la Institución, 23 de enero y 4 de abril.
- Reunión de trabajo con el Síndic de Greuges de Cataluña, Rafael Ribó i Massó. Sede de la Institución, 22 de mayo.
- Reunión de trabajo de los Secretarios Generales de los Comisionados Autonómicos y Defensor del Pueblo. Santiago de Compostela, A Coruña, del 1 al 3 de junio.
- Jornadas conmemorativas del 25 aniversario de la Ley del Defensor del Pueblo Andalúz "Los retos de los Defensores del Pueblo autonómicos ante el nuevo

marco estatutario”. Intervención del Defensor del Pueblo en la sesión de inauguración. Participación del Adjunto Segundo en la primera mesa redonda sobre “Reformas de las leyes reguladoras de las instituciones autonómicas de los Defensores del Pueblo. Nuevas perspectivas”. Universidad Internacional de Andalucía “Antonio Machado”, Baeza (Jaén), 19 y 20 de junio.

- XXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, de España. Celebradas en Oviedo durante los días 29 y 30 de septiembre y 1 de octubre.
- Presentación ante los medios de comunicación, en Barcelona, de la Declaración conjunta de los defensores del pueblo (estatal y autonómicos) con motivo del 60º Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y reunión de los titulares de estas instituciones para tratar asuntos relacionados con la coordinación de sus actividades. Nueva sede del Síndic de Greuges de Cataluña, 9 de diciembre.
- Inauguración oficial de la nueva sede del Síndic de Greuges de Cataluña, con intervención del Defensor del Pueblo. Barcelona, 10 de diciembre.

XXIII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

En 2008, las Jornadas de Coordinación se centraron en el análisis de las personas en situación de desprotección social grave, llevando a cabo una valoración de las causas y circunstancias que, en cada sector de población, determinan el panorama que les impide acceder a las políticas sociales de carácter general, lo que caracteriza su desprotección o el riesgo de sufrirla, y todo ello con el propósito de proponer, en su caso, la incorporación al sistema social público de medidas adicionales que garanticen legal y materialmente las condiciones mínimas para subsistir.

Para la preparación de las XXIII jornadas se desarrollaron previamente tres talleres de trabajo sobre las siguientes materias: a) personas en situación de desprotección social grave, celebrado en Vitoria; b) la dependencia: análisis de la implantación de la Ley, celebrado en Logroño, y c) personas en situación de desprotección con limitación de su capacidad, celebrado en Sevilla.



Foto de familia de los Defensores. Foto: Procuraduría de Asturias.

Las jornadas fueron inauguradas por los Presidentes de la Junta General y del Gobierno del Principado de Asturias, con el siguiente programa:

- Conferencia marco: “Grupos vulnerables: aspectos éticos y jurídicos”. Ponente: Dra. Yolanda Gómez Sánchez, Catedrática de Derecho Constitucional.
- Reunión sobre “Derechos de la infancia y participación de los menores: dispositivos y materiales de las Defensorías”.
- Mesa redonda sobre los problemas de los “sin techo”.
- Mesa redonda sobre los problemas de las “personas mayores”.
- Conferencia: “El Ministerio Fiscal y la protección de las personas con discapacidad”. Ponente: José María Paz Rubio, Fiscal Jefe de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo.
- Celebración del VII Foro de Derechos Ciudadanos, bajo el lema “Los derechos de las personas con especiales dificultades desde la visión de la iniciativa social”.
- Reunión con representantes de la Oficina del Comisario Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa.

Reuniones relacionadas con expedientes de queja

A continuación se ofrece una relación de los principales encuentros y reuniones que se han celebrado durante 2008 con el objetivo de conocer más en profundidad cuestiones relativas a la tramitación de expedientes de queja o de investigaciones de oficio, y también para establecer un contacto más directo con algunas organizaciones sociales, ciudadanos y autoridades administrativas cuya actividad se encuentra vinculada a la principal labor supervisora del Defensor del Pueblo. Todas las reuniones tienen relación con quejas de especial relevancia por su repercusión social porque afectan a los intereses de un conjunto amplio de personas.

- Reunión con representantes de la Asociación de madres y padres de alumnos “Giner de los Ríos”, en relación con el cierre de la guardería “Valle de Oro” de Madrid. Sede de la Institución, 16 de enero.
- Reunión con la Directora General de la Asociación para la Defensa de la Marca (ANDEMA), Soledad Rodríguez, acompañada de dos expertos, para la presentación de una petición de recurso de inconstitucionalidad sobre determinados artículos de la Ley 10/2007, de 26 de noviembre, de Protección del Origen y la Calidad de los Vinos de Andalucía. Sede de la Institución, 22 de enero.
- Reunión con representantes de la Coalición Pro- Acceso, en relación con la necesidad de articular en vía legal el pleno reconocimiento del derecho de acceso a la información pública en España. Sede de la Institución, 24 de enero.



La Asociación Víctimas del Terrorismo visitó la Institución para tratar temas relacionados con la modificación de la Ley Estatal de asistencia a víctimas. Asistieron el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, su Adjunta Primera, M^a Luisa Cava de Llano, Asesores de la Institución, Juan Antonio García Casquero, Presidente de la Asociación, y algunos de sus miembros.



Representantes de los Funcionarios de Justicia pidieron la mediación del Defensor del Pueblo en su conflicto con la Administración. Recibidos por el Defensor del Pueblo, su Adjunto Segundo y sus respectivos Jefes de Gabinete.

- Reunión con representantes de la Asociación URBE, en relación con el reiterado silencio administrativo de la Junta Municipal del Distrito de Hortaleza, Madrid, ante las denuncias por infracciones urbanísticas. Sede de la Institución, 30 de enero.
- Reunión con la Asociación de Usuarios de Puntos de Encuentro de la Comunidad de Madrid (AUPECM). Sede de la Institución, 7 de febrero.
- Reunión con representantes de la Fundación Instituto de Cultura Gitana, que presentaron formalmente la Fundación, y para estudiar posibles formas de colaboración en temas relativos a la no discriminación y el racismo. Sede de la Institución, 11 de febrero.
- Reunión con representantes de la Asociación de Funcionarios de los Cuerpos de Letrados y Auditores del Tribunal de Cuentas. Madrid, 12 de febrero.
- Entrevista con representantes de la "Plataforma 21-38", en relación con el proyecto de trazado de la Autovía del Noroeste en el tramo Las Rozas-Collado Villalba. Sede de la Institución, 13 de febrero.
- Reunión con el Vicepresidente Ejecutivo de la Fundación Institucionalidad y Justicia, Servio Tulio Castaño, y con el Director Ejecutivo del Movimiento Cívico Participación Ciudadana, Javier de Jesús Cabreja. Sede de la Institución, 18 de febrero.
- Reunión con representantes de la Asociación Española de la Carretera, la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal y la Fundación Mapfre, que hicieron entrega del Libro Verde de la Seguridad Vial, donde se recogen las conclusiones del Congreso Internacional de Prevención de Accidentes de Tráfico, bajo el título "La sociedad civil ante el reto de la seguridad vial". Sede de la Institución, 19 de febrero.
- Reunión con una delegación de la Federación Española de Asociaciones de Emigrantes Retornados, para evaluar las políticas de retorno de los últimos años y

poner de manifiesto la realidad de muchos ciudadanos retornados, la falta de representatividad institucional y los problemas de las asociaciones. Sede de la Institución, 19 de febrero.

- Reunión con una delegación de la Federación Panafricana, encabezada por su Presidente, Aby Nfubea, para tratar sobre los problemas con los que se enfrenta el colectivo de población negra en España, la revisión de un informe relativo a esos problemas y la realización de determinadas acciones en favor de la visibilidad institucional de este colectivo. Sede de la Institución, 20 de febrero.
- Reunión con una delegación de la Secretaría de Política Institucional de Comisiones Obreras de Madrid, para tratar la situación del llamado Parque Regional del Guadarrama. Sede de la Institución, 10 de marzo.
- Visita de una delegación de los sindicatos convocantes de una huelga indefinida en parte de la Administración de Justicia, con objeto de plantear la mediación del Defensor en la resolución del conflicto. Sede de la Institución, 14 de marzo.
- Reunión con representantes de la Sociedad Española de Medicina de Urgencias y Emergencias, que proponen la creación y desarrollo de una especialidad propia para la medicina de urgencias. Sede de la Institución, 25 de marzo.
- Reunión con el Decano del Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid, Fernando Chacón Fuentes. Sede de la Institución, 2 de abril.
- Reunión con representantes de la Federación Nacional de Asociaciones de Prejubilados y Jubilados, para tratar algunos aspectos incluidos en la última reforma de la legislación sobre Seguridad Social y, en concreto, el tratamiento de las pensiones para las jubilaciones anticipadas. Sede de la Institución, 7 de abril.

- Reunión con el Vicerrector de Alumnos de la Universidad Nacional de Educación a Distancia (UNED) en relación con los límites a la exención de pago en las matrículas universitarias para las personas con discapacidad. Sede de la Institución, 23 de abril.
- Reunión con representantes de la Plataforma de Infancia, presidida por Francisco Lara González, para el estudio de la situación de los centros de acogida y de reforma y, en general, acerca de todos los problemas que afectan a los niños y jóvenes en España. Sede de la Institución, 5 de mayo.
- Reunión con el Defensor de la Ciudadanía de Córdoba, Francisco García Calabrés Cobo. Sede de la Institución, 17 de junio.
- Reunión con la nueva Presidenta y miembros de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo. Sede de la Institución, 25 de junio.
- Reunión con la Directora General de Calidad y Evaluación Ambiental, María Jesús Rodríguez de Sancho, y el Subdirector General de Evaluación Ambiental, Ignacio Gamarra. Sede de la Institución, 2 de julio.
- Visita de una asociación de vecinos del distrito de Aluche, Madrid, representantes sindicales y ex representantes políticos, para dar cuenta al Defensor del Pueblo de la situación en que se encuentra la que fue cárcel de Carabanchel y presentar escrito sobre un futuro proyecto en ese mismo lugar. Sede de la Institución, 18 de septiembre.
- Reunión con el Presidente y algunos miembros de la Asociación Víctimas del Terrorismo para tratar sobre la Ley de Medidas a favor de las víctimas del terrorismo de la Comunidad de Aragón y sobre una modificación de la Ley estatal de asistencia a las víctimas. Sede de la Institución, 6 de octubre.
- Reunión con los diputados por el Parlamento español y Asamblea de Madrid, respectivamente, Gaspar Llamazares e Inés Sabanés, sobre gestión de entidades privadas de centros sanitarios de la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 10 de octubre.
- Visita de trabajo del Presidente de la Ciudad Autónoma de Melilla, Juan José Imbroda, con varios de sus colaboradores, para poner de relieve las dificultades que tienen las autoridades de la ciudad autónoma para llevar a cabo las previsiones del ordenamiento jurídico en materia de extranjería y regulación del estatus de los menores extranjeros no acompañados. Sede de la Institución, 28 de octubre.
- Visita de una delegación parlamentaria boliviana a la que acompañaba el Defensor del Pueblo de aquel país, Waldo Albarracín, y la Embajadora de Bolivia en España, para tratar diversos temas relacionados con la denominada Directiva Europea de Retorno (control en fronteras, situación de irregulares, trata de personas...). Sede de la Institución, 3 de noviembre.

- Reunión con representantes de la Confederación Española de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales (COLEGAS). Sede de la Institución, 3 de noviembre.
- Reunión con representantes de la Asociación Española contra el Cáncer. Sede de la Institución, 10 de noviembre.
- Reunión con el Consejero de Medio Ambiente, Aguas, Urbanismo y Vivienda de la Generalitat Valenciana, para tratar sobre los problemas relacionados con la falta de colaboración de la citada Consejería con el Defensor del Pueblo. Valencia, 3 y 4 de diciembre.
- Reunión de trabajo con la Secretaria de Estado de Inmigración, Consuelo Rumí, y dos de sus asesores, en relación con la reforma de la Ley de extranjería. Sede de la Institución, 15 de diciembre.

Actividad Internacional

La actividad del Defensor del Pueblo en la esfera internacional ha continuado durante 2008 dirigida, fundamentalmente, hacia la cooperación con otras instituciones homólogas y con las organizaciones internacionales comprometidas con los derechos humanos y con la consolidación de las instituciones democráticas. Esta acción exterior permite mejorar el intercambio de experiencias institucionales para así lograr, en una doble dirección, la incorporación de prácticas seguidas con éxito en otros países y, al mismo tiempo, la puesta a disposición de los mejores resultados ya obtenidos por el Defensor del Pueblo desde su creación en España.

Participación en eventos internacionales

- Intervención de la Adjunta Primera en el Taller sobre Privación de libertad y derechos humanos: la prevención de la tortura en Europa, con la conferencia: "Privación de libertad y protección de los derechos: ¿cuál es el marco institucional?". París (Francia), 18 de enero.
- Participación en el proyecto piloto del Consejo de Europa sobre seguimiento de las Sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Estrasburgo (Francia), 31 de enero y 1 de febrero.
- Asistencia del Defensor del Pueblo y palabras de salutación en el Seminario sobre "Asistencia a las víctimas del terrorismo y otros delitos violentos", organizado por el Ministerio del Interior y el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España, en colaboración con diversas instituciones de justicia y derechos humanos de Colombia. Centro de Formación de la Cooperación Española. Cartagena de Indias (Colombia), 26 de febrero.
- Conferencia del Defensor del Pueblo en el Seminario sobre las Defensorías del Pueblo y la efectividad de los derechos humanos, organizado por la Defensoría del Pueblo de Colombia, con motivo de la celebración del decimoquinto aniversario de la creación de esa Institución, bajo el título de "Los fundamentos éticos

del Estado y la sociedad en democracia”. Bogotá (Colombia), 28 de febrero.

- Participación de la Adjunta Primera en el Seminario sobre “Malos tratos de personas privadas de su libertad: las responsabilidades de los ENDH que se convertirán en MNP del OPCAT y de aquellos que no”, organizado por el Consejo de Europa. Padua (Italia), 9 y 10 de abril.
- Conferencia Internacional *Modern Challenges to Human Rights and Freedoms*, organizada por la Ombuds(wo)man de la República de Ucrania, Ms. Karpachova, y dedicada a la conmemoración del 60º aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y del 10º Aniversario de la creación del Ombudsman de Ucrania. Reunión con diversas autoridades parlamentarias y con el Presidente de la República. Kiev (Ucrania), 12 al 14 de abril.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la XX Sesión del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, celebrada en la sede de Naciones Unidas. Ginebra (Suiza), 13 al 17 de abril.
- Visita de intercambio a la República de Uzbekistán, a invitación de la Ombuds(wo)man de ese país.
- Participación del Defensor en diversos actos y en la Conferencia Internacional sobre “La actividad del Ombudsman en la protección de los derechos humanos: las experiencias de España y Uzbekistán”, celebrada en la sede del Parlamento de ese país.
- Reuniones de trabajo con el Ministro de Asuntos Exteriores, el Presidente del Senado, el Presidente en funciones del Tribunal Constitucional y algunos magistrados, la Portavoz del Congreso y el Fiscal General de la República. Tashkent (Uzbekistán), 16 al 21 de abril.
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la celebración de los actos conmemorativos del 60º Aniversario de la proclamación del Estado de Israel, formando parte de la delegación española presidida por el Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación de España. Jerusalén (Israel), 13 de mayo.
- Reunión ordinaria de los agentes de enlace de los diferentes Defensores del Pueblo de Europa, convocada por el Defensor del Pueblo Europeo. Estrasburgo (Francia), del 1 al 3 de junio.
- III Congreso de la Asociación Interamericana de Defensorías Públicas. Organizado por dicha Asociación, con apoyo de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Participación en la conferencia inaugural: “Acceso a la justicia de personas vulnerables”. Facultad de la Universidad de Buenos Aires (Argentina), del 11 al 13 de junio.
- Participación en la mesa redonda Consejo de Europa/ INDH y reunión del Grupo Europeo bajo el lema *Domestic Protection of Human Rights. Strengthening*

Independent National Structures. Dublín (Irlanda), 16 y 17 de septiembre.

- Participación de la Adjunta Primera en el Seminario Internacional sobre “El Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura: Desafíos y Soluciones posibles para Estados Federales”, organizado por la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), celebrado en Buenos Aires (Argentina), del 24 al 28 de septiembre.
- Acto de conmemoración del X Aniversario de la creación del Raonador del Ciudadá de Andorra. Andorra la Vella (Principado de Andorra), 2 y 3 de octubre.
- Participación en las “Jornadas de Promoción y Protección de la Libertad de Expresión y de Información por las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos”, organizadas por el Consejo de Europa. Padua (Italia), del 21 al 23 de octubre.
- Conferencia Internacional *Human Rights, the Promised Land of Law, but also of Fairness*, organizada por el Defensor del Pueblo de la República de Bulgaria. Sofía (Bulgaria), 17 de noviembre.
- Celebración del XIII Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Entre las cuestiones más sobresalientes que se debatieron en el transcurso de la Asamblea se determinó la incorporación de las redes temáticas al Estatuto de la FIO, con el fin de potenciar y optimizar la realización de sus actividades y la consecución de sus objetivos. Mérida (México), 20 y 21 de noviembre.
- La Asamblea General de la FIO dio su apoyo a la declaración emitida por la Red de Defensorías de las Mujeres, con motivo del Día Internacional para la Eliminación de la Violencia contra la Mujer el 25 de noviembre, en la que, además, se pone especial énfasis en denunciar los feminicidios cometidos en Ciudad Juárez (México).
- Se desarrolló igualmente la VII Asamblea General Ordinaria de la Red de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos del Continente Americano, y el Seminario “El futuro de los Derechos Humanos a 60 años de la Declaración Universal de los Derechos Humanos”.



Imagen del XIII Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), que tuvo lugar en México.



Enrique Múgica atiende a los medios en Marsella, durante el encuentro de los Defensores del Pueblo de España, Francia y Marruecos, para impulsar la Asociación del Ombudsman del Mediterráneo.

- Asimismo, tuvo lugar la reunión del Comité Regional contra la Trata de Personas de México, Centroamérica y el Caribe (CORMECAC).
- Celebración del II Encuentro Internacional de Defensores Nacionales del entorno Mediterráneo, bajo el lema “Mediadores del Mediterráneo: los desafíos de un espacio común”. Con la asistencia de veintidós países y de cinco organizaciones supranacionales se ha consolidado la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo, a impulso del Defensor del Pueblo de España, en colaboración con el Médiateur de la República Francesa y el Wali Al-Madhalim (Defensor del Reino de Marruecos). Marsella (Francia), 18 y 19 de diciembre.

Visitas y actos oficiales

- Visita de cortesía del Primer Secretario Responsable de la Embajada de la República de Uzbekistán, para el seguimiento del convenio firmado entre las instituciones del Defensor del Pueblo y del Ombudsman de Uzbekistán. Sede de la Institución, 16 de enero.
- Visita de cortesía del Embajador Representante Permanente de España ante la Oficina de las Naciones Unidas y los Organismos Internacionales con sede en Ginebra, Javier Garrigues. Sede de la Institución, 5 de febrero.
- Visita del Secretario Ejecutivo de la Comisión Asesora Presidencial para la Protección de los Derechos de las Personas en Chile, Sebastián Kraljevich Chadwich, para interesarse por las características y el modo de funcionamiento de la Institución, y estudiar la posible creación de la figura del Defensor del Pueblo en Chile. Sede de la Institución, 3 de marzo.
- Visita del Embajador de Cuba en España, Alberto Velasco y dos de sus colaboradores, acompañando a esposas de presos cubanos en cárceles norteamericanas. Sede de la Institución, 13 de marzo.
- Reunión con una Delegación del Proveedor de Justicia de Angola. Sede de la Institución, del 15 al 17 de abril.
- Visita de la Embajadora de Bolivia en España, Carmen Almendras, y de la Adjunta de Promoción y Análisis

del Defensor del Pueblo de Bolivia, Patricia Flores Palacios. Sede de la Institución, 25 de abril.

- Reunión con la Defensora General del Ministerio Público de la Defensa de la República Argentina, Stela Maris Martínez. Sede de la Institución, 24 de abril.
- Visita de una delegación encabezada por el Relator Especial del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas para la protección y promoción de los derechos humanos y libertades fundamentales en la lucha contra el terrorismo, Sr. Martin Scheinin, dentro del programa de la visita oficial a nuestro país. Sede de la Institución, 13 de mayo.
- Reunión con el Embajador del Reino de Marruecos en España, Omar Azziman. Sede de la Institución, 21 de mayo.
- Audiencia especial del Defensor del Pueblo ante la Comisión Legislativa del Senado de la República Francesa, a invitación de la misma, para disponer de elementos directos de análisis, previo a la discusión de un proyecto de ley para la revisión de la Constitución, con el objetivo de crear una institución con características parecidas a las del Defensor del Pueblo de España. Palacio de Luxemburgo, París (Francia), 21 de mayo.
- Visita del Defensor del Pueblo de la Provincia de Santa Fe (Argentina), Carlos A. Bermúdez, y del Presidente de la Corte Suprema de Justicia de dicha provincia, Roberto H. Falistocco. Sede de la Institución, 16 de junio.
- Reunión con una delegación encabezada por la Representante especial de la OSCE para la lucha contra la trata de personas, Eva Blaudet. Madrid, 23 de junio.
- Recepción de trabajo con motivo de la visita realizada a España de la Comisión Mixta de Derechos Humanos del Parlamento británico. A la reunión asistieron también autoridades gubernativas españolas, parlamentarios de distintos partidos y magistrados. Los comisionados de Gran Bretaña quisieron conocer de primera mano la situación española en lo concerniente a los derechos sociales y la aplicación práctica de los derechos fundamentales en situaciones de aislamiento o marginación (prisiones, centros para inmigrantes, menores, seguridad vial...), así como el papel que desempeña el Defensor del Pueblo en el conjunto de instituciones españolas de garantía y la actividad concreta del alto comisionado español. Embajada de Gran Bretaña en Madrid, 30 de junio.
- Visita del Diwan Al-Madhalim de Marruecos, Moulay Mohamed Iraki, en correspondencia con la realizada por el Defensor del Pueblo a su oficina en Rabat. Días 7 a 11 de octubre.
- Visita del Director del Centro de Derechos Humanos “Miguel Agustín Pro Juárez”, Luis Arriaga Valenzuela. Sede de la Institución, 6 de noviembre.
- Visita de una Delegación de la Oficina de Recepción de Quejas de Shanghai (República Popular China),

encabezada por su Director, Mr. Zhang Shiming, para conocer la actividad y las funciones del Defensor del Pueblo. Sede de la Institución, 16 de diciembre.

Cooperación

- Reunión técnica con representantes del Gobierno de Chile, para el estudio de la racionalización de las obras públicas y la mejora de la relación con los usuarios. Sede de la Institución, 15 de enero.
- Reunión de trabajo con el actual Presidente de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, Omar Cabezas Lacayo, Procurador para la Defensa de los Derechos Humanos de Nicaragua, para ultimar el traspaso de los documentos relacionados con la Presidencia de la FIO. Sede de la Institución, 31 de enero.
- Reunión con representantes del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, y de la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAPP), previa informativa sobre la participación del Defensor del Pueblo en la licitación de un programa europeo para asesoramiento e intercambio con el Ombudsman de Georgia. Sede de la Institución, 12 de marzo.
- Visita de Mikael Keller, de Cowi Consultancy, y de Dorien Van Veelen, del Instituto Danés para los Derechos Humanos, para exponer el contenido de un estudio sobre homofobia en la Unión Europea. Sede de la Institución, 13 de marzo.
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la reunión de trabajo del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman. México, D. F., del 26 al 30 de marzo.
- Reunión con el responsable de la Secretaría Técnica de la FIO, Embajador Javier Moctezuma, para trabajar sobre diversos asuntos concernientes al Consejo Rector. Sede de la Institución, 10 de abril.
- Visita de la Defensora de la República Bolivariana de Venezuela, Gabriela del Mar Ramírez Pérez, para tratar distintos asuntos de interés institucional, acompañada de su Directora de Asuntos Internacionales, Raizabel Díaz. Sede de la Institución, 11 de abril.
- Primer Encuentro entre representantes de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales y del Grupo Europeo de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, promovido y organizado por la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA). Hotel de France, Viena (Austria), 16 de mayo.
- Reunión con el Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, Carlos J. López Nieves, acompañado del Sr. Robledo y Romano, y el Director de CICODE, Manuel Guedán. Sede de la Institución, 20 de mayo de 2008.
- Encuentro del Defensor del Pueblo de España, el Rector del Ciudadá de Andorra y el Proveedor de Justiça de Portugal, organizado por este último. Lisboa (Portugal), 23 de junio.
- Reunión con el Defensor del Pueblo del municipio de Vicente López (Argentina), Carlos Constela, el Defensor del Vecino de Montevideo (Uruguay), Fernando Rodríguez, y el Secretario General del Capítulo Chileno del Ombudsman, Sebastián Cox, para tratar sobre diversas cuestiones en relación con las distintas actividades desarrolladas por sus respectivas instituciones, y para conocer el funcionamiento y el procedimiento de actuación del Defensor del Pueblo. Sede de la Institución, 24 de junio.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la reunión del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), para aprobar el programa bianual de la citada Federación y la organización de la Asamblea General y el XIII Congreso de esta Federación, a celebrar en Mérida, Yucatán (México). Nuevo Vallarta (México), del 7 al 10 de septiembre.
- Primer Encuentro Internacional para el fortalecimiento institucional y transmisión de buenas prácticas entre las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica. Organizado por la Defensoría del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina). Participación sobre “La Federación Iberoamericana del Ombudsman como articulador de las Defensorías del Pueblo”. Salón San Martín de la Legislatura de la Ciudad de Buenos Aires (Argentina), 9 y 10 de septiembre.
- Primeras Jornadas Italo-Latinoamericanas de Defensores Cívicos y Defensores del Pueblo. Organizadas por el Instituto Latinoamericano del Ombudsman-Defensor del Pueblo, dentro de la conmemoración de su XXV Aniversario. Buenos Aires (Argentina), 11 y 12 de septiembre.
- Visita informativa de miembros de la Fundación Myrna Mack, de Guatemala, para estudiar un posible proyecto de cooperación. Sede de la Institución, 17 de septiembre.
- Reunión de trabajo con representantes de las Defensorías de Francia y Marruecos, preparatoria del II Encuentro Internacional de Defensores Nacionales del entorno Mediterráneo, previsto para los días 18 y 19 de diciembre, en Marsella (Francia). Sede de la Institución, 7 de octubre.
- Sesiones de trabajo conjunto entre expertos de las Oficinas del Defensor de Armenia, Georgia y Azerbaiyán, en el marco del programa conjunto de la Comisión/Consejo de Europa sobre “Promoción de una cultura de derechos humanos en los países del Cáucaso y Ucrania”. Sede de la Institución, días 14 a 17 de octubre.
- Conferencia-desayuno del Defensor del Pueblo Europeo, Nikiforos Diamandouros, organizado por Foro de la Nueva Sociedad. Presentado por el Defensor del Pueblo. Hotel Ritz de Madrid, 13 de noviembre.
- Visita oficial al Consejo de Europa organizada por la División de Refuerzo de la Capacidad Jurídica y en Materia

de Derechos Humanos de la Dirección de Cooperación, Dirección General de Derechos Humanos y Asuntos Jurídicos, para mantener reuniones con miembros del citado Consejo en relación a los siguientes asuntos: el trabajo del Consejo de Europa en materia de migraciones y roms/gitanos; presentación de la jurisprudencia reciente del Tribunal Europeo de Derechos Humanos y su impacto en la legislación; ejecución de las sentencias del Tribunal Europeo de Derechos Humanos por el Comité de Ministros. Asimismo se asistió a una vista pública en la sede del mencionado Tribunal. Estrasburgo (Francia), 18 a 21 de noviembre.

- Reunión de personas de contacto de las Estructuras Nacionales de DDHH, con la oficina del Comisario Europeo de Derechos Humanos del Consejo de Europa. Estrasburgo (Francia), 19 y 20 de noviembre.

Cooperación técnica, divulgación y difusión

- Este apartado recoge la actividad de la Institución en materia de cooperación, actividades de colaboración con organizaciones sociales y entidades educativas e iniciativas de formación. La difusión de la propia actividad que lleva a cabo la Institución permite también que los ciudadanos y, en particular, las personas en proceso de formación académica y/o profesional conozcan más aspectos sobre la vigencia de los derechos democráticos, su aplicación práctica y la manera de ejercerlos.

Actividades de Cooperación

- Reuniones de trabajo con el Comité Director de la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos, de la Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares (Madrid), 28 de enero y 13 de octubre.
- Participación del Defensor del Pueblo en el Acto por la Paz celebrado en el Estadio Santiago Bernabéu, en el marco de las VIII Jornadas “La escuela, promotora de una cultura de paz (decenio 2001-2010)”, organizado por un colectivo de profesores andaluces. Madrid, 29 de enero.
- Entrevista con el Director de la Agencia de Protección de Datos, Artemi Rallo Lombarte. Sede de la Institución, 6 de febrero.
- Reunión para el estudio de fórmulas de colaboración con el Comité Científico Asesor en Radiofrecuencias. Sede de la Institución, 14 de febrero.
- Asistencia a la presentación del documento “Modelo de Centro de Día para personas con daño cerebral adquirido”, en el Centro Estatal de Atención al Daño Cerebral (CEADAC). Madrid, 18 de febrero.
- Visita del Presidente del Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social, para preparar la presentación del libro que incluye una colaboración del Defensor del Pueblo. Sede de la Institución, 10 de marzo.



Enrique Múgica, Defensor del Pueblo, charla con Pere Navarro, Director General de Tráfico, durante los Cursos de Verano sobre Seguridad Vial que tuvieron lugar en El Escorial.

Foto: Nacho Calongue.

- Asistencia a la apertura de la Primera Sesión de Trabajo de las Asesorías Jurídicas de las Organizaciones del CERMI Estatal. Madrid, 24 de abril.
- Acto de presentación del estudio Derechos Humanos y Discapacidad en España, en las Jornadas organizadas por la Fundación ONCE, en colaboración con el Defensor del Pueblo y el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI. Participación de un asesor del Defensor en la Mesa redonda sobre “Impacto legislativo que tendrá en España la aplicación de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad”. Salón de actos de la Fundación ONCE, Madrid, 28 de abril.
- Palabras de clausura del Defensor del Pueblo en el acto de presentación del Estudio Calidad y acreditación para las entidades prestadoras de servicios de atención a las personas mayores en situación de dependencia, organizado por la Fundación Edad&Vida. Auditorio CaixaForum, Madrid, 8 de mayo.
- Presentación especial a los medios de comunicación del libro La satisfacción de los pacientes, coordinado por el Dr. Manuel Peña Castiñeira, Presidente del Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. El Defensor del Pueblo, que participó en el libro, actuó como anfitrión del acto. Sede de la Institución, 10 de junio.
- Visita del Director Gerente de la Academia de Policía, Agustín Carretero Sánchez, para complimentar al Defensor y ofrecerle la posibilidad de impartir una conferencia magistral en la Academia de Policía de la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 6 de octubre.
- Asistencia a la inauguración del Centro de Inserción Social de Unidad de Madres “Joaquín Ruiz-Giménez Cortés”, a invitación de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Palma de Mallorca, 23 de octubre.
- Asistencia a la inauguración del Congreso sobre Exclusión y Desarrollo Social, organizado por la Fundación FOESSA y por Cáritas. Madrid, 29 de octubre.



El Defensor del Pueblo pronuncia el discurso de clausura del IV Congreso Internacional de Víctimas del Terrorismo. Foto: Universidad San Pablo CEU.

- Asistencia a las Jornadas “Derechos ciudadanos y mecanismos de garantías”, conmemorativas del X Aniversario de la creación del Defensor de la Ciudadanía de Córdoba. Córdoba, 30 de octubre.
- Reunión del jurado que falló el Premio de Derechos Humanos Rey de España, en su III Edición, y que fue otorgado al Comité de América Latina y el Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM). Sede de la Institución, 12 de noviembre.
- Reunión del jurado que acordó los premios a los escolares de enseñanza primaria y secundaria, que han participado en el Concurso de dibujos Defensor del Pueblo 2008, para la promoción de los Derechos Humanos. Sede de la Institución, 11 de noviembre.

Divulgación y difusión

- Participación del Defensor del Pueblo en el acto de clausura del IV Congreso Internacional sobre Víctimas del Terrorismo. Universidad CEU San Pablo, Boadilla del Monte (Madrid), 23 de enero.
- Visita de distintos grupos de alumnos del Curso “Conocer Madrid”, organizado por varios centros culturales y coordinado por el Centro Cultural “Julio Cortázar”. Sede de la Institución, días 14 de febrero, 4 y 5 de marzo, y 12 de diciembre.
- Conferencia de la Adjunta Primera sobre “El Defensor del Pueblo en el ámbito sanitario y farmacéutico” dentro de las XII Jornadas Profesionales y V Internacionales de Medicamentos para el Autocuidado de la Salud y la Parafarmacia, organizadas por el Colegio Oficial de Farmacéuticos de Madrid. Madrid, 20 de febrero.
- Visita de grupos de alumnos del Curso “Conocer Madrid”, organizado por el Centro Cultural Vóltorno del Prado de Somosaguas, Pozuelo de Alarcón (Madrid). Sede de la Institución, días 21 de febrero y 20 de mayo.
- Asistencia del Adjunto Segundo a las Jornadas sobre Igualdad de Trato en el Trabajo de Personas Discapacitadas,

organizadas por la Fundación ONCE. Madrid, 21 de febrero.

- Visita de un grupo de alumnos del VI Curso para Asesores Jurídicos Parlamentarios organizado por el Congreso de los Diputados, integrado por funcionarios de los Parlamentos de Iberoamérica y de países de reciente incorporación a la Unión Europea. Sede de la Institución, 27 de febrero.
- Visita de un grupo de estudiantes del Colegio Mayor Albayzín, de la Universidad de Granada. Sede de la Institución, 28 de febrero.
- Impartición por personal de la Institución de un módulo sobre la Institución del Defensor del Pueblo en diversos cursos de formación para funcionarios de la Administración General del Estado, en ejecución del Convenio de colaboración suscrito con el Ministerio de Administraciones Públicas en junio de 2007. Sede del INAP, Madrid, febrero y marzo.
- Conferencia del Defensor del Pueblo en el Curso de Experto Universitario sobre “Inmigración, exclusión y políticas de integración social”, organizado por la Universidad Nacional de Educación a Distancia, con el título “La defensa de los sectores excluidos en España y de los inmigrantes”. Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, UNED, Madrid, 7 de marzo.
- Acto de presentación, presidido por el Defensor del Pueblo, del libro Inmigración, Estado y Derecho, publicado por el Instituto Internacional de Ciencias Políticas, en colaboración con la Editorial Bosch. Casa de América, Madrid, 12 de marzo.
- Visita de alumnos en prácticas de la Escuela de Práctica Jurídica “Pedro Ibarreche”, del Colegio de Abogados de Vizcaya. Sede de la Institución, 13 de marzo.
- Palabras del Defensor del Pueblo en la inauguración de las X Jornadas de “Servicios y productos para los mayores y la aplicación de la Ley de dependencia”, organizadas por el Grupo Júbilo Comunicación. Fundación Ramón Areces. Madrid, 26 de marzo.
- Visita de alumnos iberoamericanos del Master en Estudios Políticos Aplicados, organizado por la FIIAPP y el Ministerio de Administraciones Públicas. Sede de la Institución, 27 de marzo.
- Intervención del Adjunto Segundo en la mesa redonda de las VI Jornadas sobre Derecho de Menores, organizadas por la Universidad Pontificia de Comillas, con una ponencia titulada “Respuesta ante la violencia escolar y grupal: mecanismos para la integración”. Madrid, 3 de abril.
- Participación de la Adjunta Primera en el Encuentro sobre “Las relaciones entre los Defensores del Pueblo y la Administración de Justicia”, organizado por el Diputado del Común. Santa Cruz de la Palma (Islas Canarias), 3 y 4 de abril.
- Asistencia del Adjunto Segundo al acto de presentación del “Cuaderno de Debate Igualdad de trato, de

oportunidades y tercer sector”, de la Fundación Luis Vives. Madrid, 30 de abril.

- Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación del informe sobre “Futuro del Sistema Nacional de Salud: la visión de los ciudadanos” Análisis Prospectivo Delphi, en el Ministerio de Sanidad y Consumo. Madrid, 6 de mayo.
- Visita de un grupo de alumnos del Centro Cultural Teresa de Calcuta de la Junta Municipal de Barajas, Madrid. Sede de la Institución, 7 de mayo.
- Participación del Defensor del Pueblo en un encuentro sobre la transición judicial, con representantes de la sociedad civil de Egipto, organizado por la Fundación Carolina, en el marco del Programa Internacional de Visitantes. Club de Madrid, 8 de mayo.
- Participación de la Adjunta Primera en la Jornada de Formación sobre la Prueba Pericial, organizada por el Foro por la Justicia y el Consejo General de la Abogacía Española. Moderadora en la mesa redonda “La prueba pericial en Derecho de Familia”. Madrid, 8 de mayo.
- Conferencia del Defensor sobre “El Defensor del Pueblo y las reclamaciones ciudadanas” en el ciclo de conferencias organizado por el Instituto de España y la Fundación Sistema sobre “Sociedad y Política en la España del siglo XXI”. Sede del Instituto de España, Madrid, 14 de mayo.
- Palabras del Defensor del Pueblo en la sesión de inauguración del Seminario con motivo del 60 aniversario del establecimiento del Estado de Israel, organizado por Casa Sefarad-Israel y el Real Instituto Elcano. Círculo de Bellas Artes, Madrid, 20 de mayo.
- Visita de alumnos del Centro Cultural Zazuar, de Madrid. Sede de la Institución, 28 de mayo.
- Visita de un grupo de socios de la Asociación de Amigos de la Música, los Museos y las Casas-palacio. Sede de la Institución, 28 de mayo.
- Actos del Bicentenario del 2 de Mayo de 1808, organizados por el Centro Riojano de Madrid. Jornada de clausura a cargo del Defensor del Pueblo, del Rector Magnífico de la Universidad Rey Juan Carlos y del Catedrático de la Universidad de Deusto, Fernando García de Cortázar, sobre el tema “La importancia histórica del 2 de mayo”. Centro Riojano de Madrid, 28 de mayo.
- Intervención de la Adjunta Primera en el V Foro contra la Violencia Vial, organizado por la Asociación Stop Accidentes, acerca del tema “El después de la sentencia. El papel reeducador de la Justicia”. Madrid, 4 de junio.
- Participación de la Adjunta Primera en el acto de apertura de la II Jornada sobre la aplicación en España del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, organizada por el Instituto Universitario de Estudios Internacionales y Europeos “Francisco de

Vitoria” en cooperación con el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, el Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, y la Inter-American and European network on Human Rights (LAEHR). Madrid, 11 de junio.

- Visita de alumnos del Centro Dotacional Integrado Arganzuela, Madrid. Sede de la Institución, 12 de junio.
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la cena conmemorativa del XXV Aniversario de Diálogo, Asociación de Amistad Hispano-Francesa. Palacio Municipal de Congresos de Madrid, 16 de junio.
- Participación de la Adjunta Primera en el II Seminario sobre Derechos Humanos, con la conferencia “Instituciones Nacionales de Derechos Humanos: el Defensor del Pueblo”, organizado por la Escuela Diplomática y la Oficina de Derechos Humanos del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Madrid, 24 de junio.
- Participación de la Adjunta Primera en la conferencia “Hacia un mundo sin pobreza, empresas con objetivo social”, organizada por la Fundación Rafael del Pino. Madrid, 3 de julio.
- Participación del Adjunto Segundo en el curso de verano de la Universidad Rey Juan Carlos sobre “Protección jurídica de los enfermos mentales”, con la conferencia titulada “El Defensor del Pueblo y las personas con enfermedades mentales”. Aranjuez (Madrid), 11 de julio.
- Participación de la Adjunta Primera en el curso extraordinario de verano sobre “La Justicia Penal”, organizado por la Universidad Internacional del Mar en colaboración con la Escuela de Práctica Jurídica de Murcia, con la conferencia “Terrorismo y justicia criminal”. Águilas (Murcia), 21 de julio.
- Conferencia del Defensor del Pueblo en el acto oficial de apertura del V Master sobre Protección de los Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá. Rectorado de la Universidad, Alcalá de Henares (Madrid), 13 de octubre.
- Visita de un grupo de alumnos del Centro Municipal de Mayores de Pozuelo de Alarcón (Madrid). Sede de la Institución, 17 de octubre.
- Participación del Adjunto Segundo en las II Jornadas Nacionales sobre Violencia Escolar, organizadas por la Facultad de Derecho de la Universidad de Granada, con una ponencia sobre “La violencia escolar desde la perspectiva del Defensor del Pueblo”. Granada, 4 y 5 de noviembre.
- Participación de la Adjunta Primera en el 6º Congreso Internacional de Ética y Derecho de la Información, con la conferencia “La protección de los derechos personales en la información policial y judicial”. Valencia, 7 de noviembre.
- Intervención de la Adjunta Primera en el V Master sobre Protección de los Derechos Humanos (2008-

2009) de la Universidad de Alcalá, en la sesión titulada “El Defensor del Pueblo de España. Las quejas de la Adjuntía Primera”. Alcalá de Henares (Madrid), 10 de noviembre.

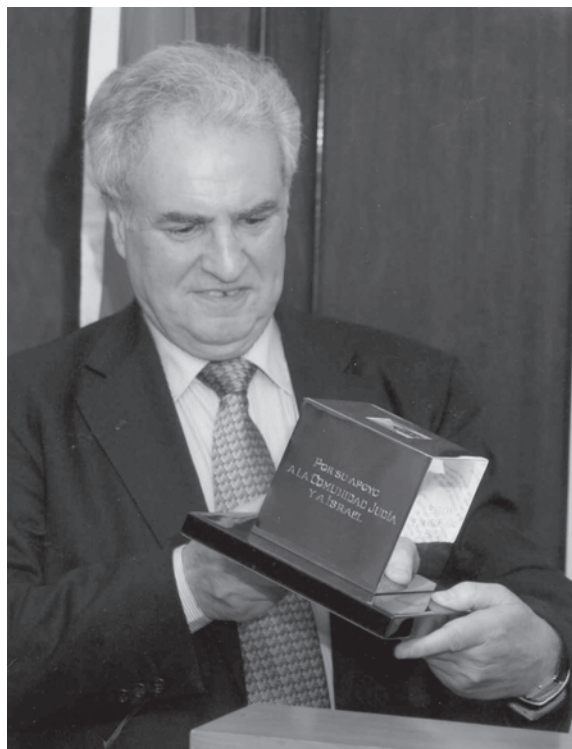
- Participación del Defensor del Pueblo en el acto de inauguración del Seminario Internacional sobre Antisemitismo “Viejos odios, nuevos debates”, organizado por la Comunidad Judía de Madrid. Círculo de Bellas Artes, Madrid, 25 de noviembre.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación en el Congreso de los Diputados de la campaña “50/50 para la Democracia” del Lobby Europeo de Mujeres. Palacio del Congreso de los Diputados, Madrid, 2 de diciembre.
- Visita del Grupo “Amigos del Arte y de la Historia”. Sede de la Institución, 5 de diciembre.
- Participación del Adjunto Segundo en el coloquio organizado por el Colegio Manrique de Tres Cantos (Madrid), con motivo del “60 aniversario de la Declaración de los Derechos Humanos”. Tres Cantos (Madrid), 9 de diciembre.
- Conferencia del Defensor del Pueblo “Desarrollo de los Objetivos del Milenio”, en las Jornadas Objetivos del Milenio, organizadas por el Ilustre Colegio de Abogados de Barcelona, con motivo de la celebración del 60 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos. Barcelona, 10 de diciembre.

Cursos propios

- Curso sobre “La seguridad vial y las garantías del ciudadano”, organizado y dirigido por la Institución, en el marco de los cursos de verano que cada año celebra la Universidad Complutense de Madrid en El Escorial. El curso se articuló en ocho ponencias y cuatro mesas redondas, participando como ponentes y moderadores los principales representantes de este sector, así como personal de la Institución, para analizar, a través de sus intervenciones, la situación actual de la seguridad vial, los problemas de las víctimas de la siniestralidad vial y el desarrollo de las infraestructuras viarias, entre otros asuntos de gran interés. San Lorenzo de El Escorial (Madrid), 30 de junio al 4 de julio.

Visitas, homenajes y actos oficiales

- Acto de Homenaje a los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado fallecidos en acto de servicio. Complejo de la Moncloa, Madrid, 8 de enero.
- Cena con motivo del 70 cumpleaños de S. M. el Rey. Palacio Real del Pardo (Madrid), 9 de enero.
- El Defensor del Pueblo participó en diversos actos organizados con motivo del Día Oficial de la Memoria del Holocausto y la Prevención de los Crímenes contra la Humanidad, en la Asamblea de Madrid (24 de enero), en la Universidad Complutense (24 de enero) y en el Congreso de los Diputados (28 de enero). Intervención del Defensor del Pueblo en el acto de



El Defensor del Pueblo con el Premio Senador Ángel Pulido 2008. Foto: FCJE.

apertura del Seminario Internacional de Reflexión “Memoria del Holocausto y Prevención de los Crímenes contra la Humanidad: Nuremberg (1933-1945). Del abismo al renacimiento del Derecho”. Palacio del Senado, Madrid, 29 de enero.

- Sesión constitutiva del Senado de la IX Legislatura. Palacio del Senado, Madrid, 1 de abril.
- Acto de entrega del XI Premio Vocento a los Valores Humanos, presidido por Sus Altezas Reales los Príncipes de Asturias, concedido a Enrique Figaredo, por su labor en tareas humanitarias y su dedicación y entrega hacia los más desfavorecidos, y a Daniel Barenboim, por sus esfuerzos para impulsar un diálogo cultural entre israelíes y palestinos. Real Fábrica de Tapices, Madrid, 1 de abril.
- Concesión al Defensor del Pueblo del “Premio Humanidades 2008” en la VI Edición de Premios Empresariales, organizada por la Asociación de Empresarios de la Zona Norte de Madrid. San Sebastián de los Reyes (Madrid), 24 de abril.
- Asistencia y participación del Defensor del Pueblo en el acto de homenaje al fallecido Rogelio Baón Ramírez, ex Presidente de la Comisión Mixta del Defensor del Pueblo y Director de la Cátedra “Memoria de la Transición” de la Universidad Europea de Madrid, organizado por dicha universidad. Durante el acto se entregó al homenajeado, a título póstumo, la Medalla de Oro de la Universidad. Campus Universitario de Villaviciosa de Odón (Madrid), 7 de mayo.



La Embajadora de Bolivia en España, Carmen Almendras, hizo una visita de cortesía a la Institución, acompañada por Patricia Flores, Adjunta de Promoción de su Defensoría. La recibieron Enrique Múgica, Defensor del Pueblo, su Adjunta Primera, M^a Luisa Cava de Llano, y Manuel Ángel Aguilar Belda, Adjunto Segundo.

- Funeral de Estado con motivo del fallecimiento del ex Presidente del Gobierno, Leopoldo Calvo-Sotelo y Bustelo. Catedral de Santa María la Real de la Almudena, Madrid, 8 de mayo.
- Acto de entrega de la Medalla de Honor a Gregorio Peces-Barba por la Universidad Carlos III de Madrid. Aula Magna de la Universidad, Getafe (Madrid), 23 de mayo.
- Entrega por la Federación de Comunidades Judías de España del premio “Senador Ángel Pulido 2008” a Enrique Múgica Herzog, Defensor del Pueblo, por su apoyo a la comunidad judía y a Israel, desde la perspectiva de los derechos humanos. Hotel Occidental Miguel Ángel de Madrid, 2 de junio.
- Participación del Defensor del Pueblo en el acto conmemorativo de homenaje a los ex presos y represaliados políticos antifranquistas, organizado por la Asociación de ex Presos y la Coordinadora Nacional. Plaza de Vista Alegre, Madrid, 14 de junio.
- Entrega del segundo Premio “Gumersindo de Azcárate” de los Registradores de la Comunidad de Madrid, otorgado a Luis Díez-Picazo y Ponce de León. Casino de Madrid, 17 de junio.
- VI Edición del Premio Tomás y Valiente por la defensa de las libertades y derechos fundamentales, otorgado por la Fundación Instituto de Cultura del Sur. Fuenlabrada (Madrid), 3 de octubre.
- Entrega al Defensor del Pueblo del Primer Premio a la Independencia Judicial Federico Carlos Sáinz de Robles, otorgado por la Asociación de Jueces y Magistrados Francisco de Vitoria. Palacio de Congresos de la Feria de Muestras de Gijón (Asturias), 7 de noviembre.
- Participación del Defensor del Pueblo en la mesa presidencial del acto de entrega del XIV Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio, otorgado a Joaquín Ruiz-Giménez Cortés, por el Foro Jurídico Pelayo. Casino de Madrid, 13 de noviembre.

- Acto de entrega del Premio OCU al Consumo 2008 a Joaquín Ruiz-Giménez Cortés, concedido por la Organización de Consumidores y Usuarios. Sede de esa organización, Madrid, 21 de noviembre.
- VII Lectura de la Declaración de Derechos Humanos y entrega de los Premios de Dibujos Defensor del Pueblo 2008, organizados por iniciativa de la entidad Globalización y Derechos Humanos y la Fundación de Derechos Humanos de la Comunitat Valenciana. Acto solemne presidido por la Vicepresidenta Primera del Congreso, el Defensor del Pueblo y el Conseller de Inmigración y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana (Presidente de la Fundación). Salón de Columnas del Congreso de los Diputados, Madrid, 1 de diciembre.
- Entrega por el Defensor del Pueblo del Título de la Placa de Honor de la Orden de Isabel la Católica al



El Defensor del Pueblo en uno de los actos del Día Oficial de la Memoria del Holocausto. Foto: Organizaciones Judías de Madrid.

Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad. Otorgada por S. M. el Rey y, en su nombre, el Ministro de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Sede de la Institución, 2 de diciembre.

- Asistencia del Adjunto Segundo al acto de entrega de los Premios CERMI.ES en su VII Edición. CaixaForum, Madrid, 2 de diciembre.
- Participación en la lectura del Preámbulo de la Declaración Universal de los Derechos Humanos en los actos conmemorativos del 60 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, organizados por el Colegio de Abogados de Lleida. Lleida, 10 de diciembre.
- Acto de entrega de los Premios Júbilo 2008 y celebración del X Aniversario de la Revista Vivir con Júbilo. El Defensor del Pueblo entregó el Premio a la Responsabilidad Social con la Dependencia, otorgado a la Fundación Edad&Vida, recogido por Higinio Raventós. Círculo de Bellas Artes de Madrid, 15 de diciembre.

Convenios y Acuerdos

- Protocolo de colaboración entre el Defensor del Pueblo y el Consejo de Consumidores y Usuarios, firmado en Madrid el 30 de enero.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Complutense de Madrid, para el desarrollo de las Jornadas-Taller sobre Ayuda Humanitaria y Exclusión Social 2008, que se celebraron los días 12, 13 y 14 de junio de 2008, firmado en Madrid el 28 de febrero.
- Acuerdo de cooperación entre el Defensor del Pueblo y la Comisionada del Parlamento de Ucrania para



Enrique Múgica, Defensor del Pueblo y Francisca Sauquillo, Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios, en la firma del Convenio para defender los derechos de los consumidores.

los Derechos Humanos, firmado en Kiev el 13 de abril.

- Convenio de colaboración entre la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid y el Defensor del Pueblo, para la organización del curso “La seguridad vial y las garantías del ciudadano”, celebrado en San Lorenzo de El Escorial del 30 de junio al 4 de julio de 2008, firmado en Madrid el 30 de abril.
- Acuerdo marco entre el Defensor del Pueblo y la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid, firmado en Madrid el 2 de junio.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y el Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto, firmado en Madrid el 16 de octubre.

