

# EL DEFENSOR DEL PUEBLO



RESUMEN DEL INFORME A LAS  
CORTES GENERALES **AÑO 2009**

Coordinación: Gabinete de Prensa  
Edición a cargo de: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.  
Depósito Legal: M-31.564-2010  
Defensor del Pueblo  
Fortuny, 22. 28010 Madrid  
[www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)

# Sumario

Aumentan las quejas de oficio en el año 2009 y las individuales motivadas por problemas de carácter económico y social

[Página 5](#)

## ESTADÍSTICAS

Crecen las quejas individuales y de oficio, mientras bajan los expedientes colectivos

[Página 16](#)

Estado de tramitación de las quejas al concluir el año 2009

[Página 26](#)

3.626 quejas colectivas

[Página 32](#)

269 quejas de oficio

[Página 35](#)

Admitidas 85 recomendaciones y 82 sugerencias

[Página 39](#)

173 recomendaciones, 219 sugerencias

[Página 41](#)

Sugerencias admitidas

[Página 43](#)

Recordatorio de deberes legales

[Página 46](#)

Recursos de Inconstitucionalidad

[Página 58](#)

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

[Página 59](#)

Quejas que no han tenido contestación en 2009, tras el tercer requerimiento

[Página 59](#)

## BALANCE DE GESTIÓN

Aumentan las quejas individuales presentadas a través de la web institucional

[Página 64](#)

## SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

### Justicia

Justicia acepta una recomendación para mejorar los equipos psicosociales en todos los órganos judiciales, cuestión objeto de muchas quejas

[Página 68](#)

### Prisiones

El número de internos en el sistema penitenciario español continúa aumentando en 2009, si bien parece moderarse la intensidad del crecimiento

[Página 74](#)

### Ciudadanía y Seguridad Pública

El Defensor del Pueblo designado Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

[Página 79](#)

### Inmigración y Extranjería

El Defensor del Pueblo reclama marcos normativos estables y con capacidad de adaptación frente a una situación económica, social y política cambiante

[Página 84](#)

### Administración Educativa

A la espera de un pacto social por la educación, la crisis económica representa un gran escollo para la integración al Espacio Europeo de Educación Superior

[Página 94](#)

### Sanidad

Veintitrés años después de la Ley General de Sanidad todavía no es plenamente efectivo el derecho a la asistencia sanitaria

[Página 98](#)

### Asuntos Sociales

El Defensor del Pueblo presenta un informe sobre los "Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social"

[Página 103](#)

### Impuestos y Tributos

Numerosas quejas por lo que los ciudadanos consideran un aumento exagerado del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

[Página 110](#)

**Actividad Económica**

La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones acepta una recomendación para que Internet de banda ancha sea considerado un servicio universal

[Página 112](#)

**Urbanismo y Vivienda**

Buena disposición de las administraciones a aumentar el parque de VPO, pero poco compromiso con los más desfavorecidos

[Página 119](#)

**Medio Ambiente**

Incesante aumento y complejidad del número de quejas recibidas en materia medioambiental

[Página 123](#)

**Funcionarios Públicos**

Notable incremento de las reclamaciones relacionadas con los procesos selectivos de personal durante 2009

[Página 128](#)

**Otros asuntos**

Cooficialidad lingüística

[Página 132](#)

**RELACIONES INSTITUCIONALES**

[Página 136](#)

# Aumentan las quejas de oficio en el año 2009 y las individuales motivadas por problemas de carácter económico y social

**El actual contexto de la crisis económica viene poniendo a prueba la solidez de nuestras estructuras sociales y la calidad de nuestra organización administrativa, objeto principal de la actividad supervisora del Defensor del Pueblo. Eso explica que los asuntos económicos hayan supuesto un número muy significativo de quejas. La preocupación constante del Defensor del Pueblo por fortalecer la protección de los derechos y libertades fundamentales se ve ahora intensificada por los riesgos asociados a este momento de dificultades, siendo más necesario que nunca promover la defensa y garantía de todas las clases de derechos, especialmente los de naturaleza social y económica, más amenazados en esta coyuntura, sin que esto suponga un detrimento del extenso trabajo dedicado a los problemas vinculados a la eficacia de los más elementales derechos civiles y políticos y de los derechos de tercera generación.**

En consonancia con ese trabajo permanente para garantizar el reconocimiento y ejercicio de todos los derechos, se ha recibido con satisfacción la modificación, en los últimos días de 2009, de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora de esta Institución. Merced a una decisión prácticamente unánime del Parlamento español, se atribuye ahora expresamente al Defensor del Pueblo la misión de prevenir cualquier comportamiento o acción de los agentes y poderes públicos que pudiera dar lugar a cualquier forma de tortura, abusos o malos tratos, de conformidad con lo previsto en la Convención de las Naciones Unidas sobre esta materia y en el respectivo Protocolo Facultativo, instrumentos legales ratificados por nuestro país.

Los datos estadísticos correspondientes a la actividad del Defensor del Pueblo en 2009 ofrecen un retrato de conjunto similar al de años anteriores. Hay que reiterar que detrás de cada una de esas miles de quejas se encuentra la problemática tangible de miles de ciudadanos. A veces son meras demostraciones de disconformidad ante lo que consideran excesos en la actuación de las administraciones. En otros casos, son denuncias motivadas por comportamientos inadecuados, merecedores de una llamada de atención o una investigación minuciosa de todas las circunstancias concurrentes en la compleja y amplia relación ciudadano-Administración.

Aunque se ha reducido levemente el número total de quejas, el dato más relevante es el incremento de las de tipo individual, la manifestación más típica y conocida de las quejas, de las que se recibió un total de 18.392, frente a las 15.804 de 2008, y que es la cifra más alta de las registradas en todos los ejercicios de actividad de la Institución. Las quejas individuales son el indicador principal de la actividad desplegada con respecto a la atención a los ciudadanos. Suponen un estudio individualizado del problema expuesto y hasta la queja más particular puede dar lugar a conclusiones de amplio alcance y a recomendaciones o sugerencias de afectación general.

En cuanto a las quejas colectivas, aquéllas cuyo estudio e investigación está motivado por las expresiones de interés de muchos ciudadanos sobre una determinada actividad



El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, entrega al Presidente del Congreso, José Bono, el Informe anual de la Institución, correspondiente al año 2009. Foto: Povedano.

administrativa, en el año 2009 se iniciaron un total de 3.626 expedientes nuevos, número inferior al registrado en el año anterior.

Las investigaciones iniciadas de oficio por el Defensor fueron 269, cifra superior a la de 2008 y, como en el caso de las individuales, la más alta registrada en todos los ejercicios de actividad institucional. Este incremento refleja el creciente interés de la Institución por mantener una actitud de alerta ante el conocimiento de circunstancias que pueden resultar indiciarias de conductas administrativas irregulares, promoviendo una rápida respuesta, incluso antes de que se produzca la queja de los ciudadanos. Estas actuaciones de oficio son también, en ocasiones, el fruto de conclusiones de las investigaciones particulares que fueron promovidas por los ciudadanos.

El mayor número de quejas fue remitido desde las comunidades autónomas más pobladas. Sólo de manera más bien excepcional se recibieron quejas procedentes del extranjero, incluyendo la remisión de asuntos desde instituciones defensoriales de otros países o desde el Defensor del Pueblo Europeo.

Casi un 9% del total de quejas recibidas fue remitido por los comisionados parlamentarios de las comunidades autónomas, lo que muestra el esfuerzo de colaboración entre el Defensor y sus homólogos autonómicos.

Por sectores de actividad, destaca el número de quejas en materia económica y que abarca un amplio abanico de cuestiones como los impuestos y tributos, las telecomunicaciones, la ordenación económica y financiera general, o las infraestructuras y los transportes. También las relativas a los asuntos de política social, sanidad, trabajo y seguridad social. La Administración de Justicia o el urbanismo y vivienda han sido objeto igualmente de un número muy importante de quejas, especialmente de carácter individual, como también lo han seguido siendo las referidas a asuntos migratorios.

## Estado de tramitación

En esta memoria, como en la de 2008, se pone de manifiesto el curso de tramitación de los expedientes de queja iniciados con anterioridad al propio año 2009. Es decir, además de dar cuenta de los correspondientes índices de admisión de quejas presentadas y registradas en el año natural objeto del Informe, se detalla el estado actualizado de tramitación de las presentadas y registradas previamente (en total, 13.784 expedientes de queja), que fueron objeto de resolución o de seguimiento a lo largo de 2009, al mismo tiempo que se iniciaban los nuevos expedientes.

El índice general de admisión de quejas se sitúa para las presentadas en 2009 en un 38%, no fueron admitidas un 52% y respecto al 10% restante, aún no se había podido adoptar, a 31 de diciembre, la correspondiente decisión, bien por la insuficiencia de datos facilitados por el interesado o por encontrarse el expediente en fase de estudio. Estos datos, similares a los de años anteriores, muestran el interés de los ciudadanos por presentar su caso particular ante el Defensor del Pueblo, incluso cuando no es posible dar curso a la investigación, de acuerdo con las atribuciones legales propias de la Institución: en tales ocasiones se trata de orientar al ciudadano para que encauce su pretensión de la manera más adecuada y conveniente a sus intereses legítimos, sea ante los tribunales de justicia o ante la correspondiente unidad administrativa.

Causa habitual de inadmisión es la presentación de una queja sin que haya intervenido una autoridad administrativa, lo que impide obviamente ejercer la labor de supervisión. Pero la causa más habitual de inadmisión proviene de la valoración indiciaria de la actuación administrativa, cuando se estima que ésta ha sido razonable y conforme a derecho. Una vez reunidos todos los datos aportados por el ciudadano, en muchos casos el Defensor del Pueblo dispone ya de elementos de juicio suficientes para apreciar que no se ha producido una actuación irregular y en tal sentido es informado el ciudadano. En el año 2009, 3.133 quejas fueron inadmitidas por esta razón. Pero lejos de considerarse que estas quejas ciudadanas son inútiles, hay que recordar que el solo hecho de plantear disconformidad ante la actuación administrativa supone el ejercicio de los derechos democráticos y un cauce de expresión de la libre opinión de los ciudadanos. Además, si con la respuesta de la Institución a estas quejas que no pueden ser admitidas, el ciudadano obtiene la información necesaria para comprender su problema y lograr encauzar adecuadamente su pretensión,

puede entonces considerarse fructífero y eficaz el tratamiento de todos estos supuestos no admitidos como queja.

En muchos casos (1.510 en 2009), los ciudadanos presentan queja referida a asuntos que, en el pasado, ya han sido investigados y resueltos por el Defensor en supuestos de hecho prácticamente idénticos. Entonces se informa al ciudadano sobre la solución alcanzada en las precedentes investigaciones.

De las 6.694 quejas individuales y de oficio admitidas y gestionadas en 2009, la mayoría se tramitó ante las unidades y órganos de la Administración General del Estado (2.733), en número inferior (1.894) con las administraciones autonómica y local. Dada la complejidad de la organización administrativa en España y la diferente atribución de competencias entre los distintos niveles administrativos, es frecuente que la gestión e investigación de muchas quejas se lleve a cabo recabando información y colaboración de varios responsables públicos simultáneamente, lo que puede alargar el procedimiento, siempre con el objetivo de ofrecer al ciudadano una respuesta global que atienda todos los extremos de su problema, con independencia del mencionado reparto competencial. Esto permite al Defensor del Pueblo, en muchas ocasiones, facilitar a los ciudadanos y a los responsables públicos esa visión global de los problemas que sirven para reconducirlos hacia una solución conjunta más favorable para todas las partes implicadas.

## Eficacia de la supervisión

Al finalizar el proceso de investigación de una queja, el Defensor valora toda la información reunida y comunica su parecer sobre la regularidad de los actos y decisiones adoptados por la Administración. Se puede concluir que la actuación fue correcta, pese a existir indicios iniciales de irregularidad o, por el contrario, que las administraciones se equivocaron en alguna o algunas de sus decisiones, lesionando indebidamente los derechos e intereses de quien presentó la queja, lo que se comunica a la autoridad correspondiente para que tenga constancia de esta opinión y, si ha lugar, que adopte una solución alternativa para remediar o paliar los efectos negativos que se hayan producido.

En este sentido, la conclusión de un expediente puede expresarse en forma de resolución que recibe diferentes denominaciones, siendo las habituales las recomendaciones, las sugerencias, los recordatorios de deberes legales y, más raramente, las advertencias. En el año 2009, el Defensor del Pueblo formuló 553 de estas resoluciones, desglosadas como aparecen en el capítulo referido a los datos generales de actividad. Las recomendaciones y sugerencias son las que expresan de forma más nítida las características de la *auctoritas* de las instituciones de garantía de los derechos y libertades fundamentales. El Defensor recomienda o sugiere a los poderes públicos que adopten otros criterios de interpretación de las normas o que modifiquen una concreta resolución que pudo ser adoptada sin tener en cuenta todas las circunstancias de una determinada situación, o que tomen en tiempo y forma

una decisión a la que el ciudadano o grupo de ciudadanos tiene derecho. Se trata, en definitiva, de resoluciones que buscan la puesta a punto de una Administración democrática, constantemente necesitada de actualización para responder a las necesidades cambiantes de la ciudadanía.

Muchas veces una recomendación del Defensor puede poner de manifiesto la necesidad de acometer una reforma legislativa y, en ese sentido, se espera de la Administración concernida que dé el impulso necesario para que la modificación de la normativa pueda llevarse a efecto, si el legislador aprueba los extremos sugeridos. La Institución fundamenta tales recomendaciones en derecho, pero, sobre todo, en un enfoque independiente y propio sobre el modo de garantizar mejor los derechos de los ciudadanos.

Si analizamos el estado de las recomendaciones y sugerencias, consideradas a fecha de 31 de diciembre, se aprecia un índice alto de aceptación, que va incrementándose a medida que se reciben las respuestas administrativas fuera del periodo de año natural que contempla el Informe anual. Merece ser destacado el porcentaje de aceptación referido a las recomendaciones y sugerencias de los años 2007 y 2008, considerando su estado al último día del año 2009, que alcanza un 75,6% y un 60,2%, en promedio y respectivamente. Estos valores muestran una respuesta positiva de las diferentes administraciones a las opiniones del Defensor del Pueblo, por más que se sigan produciendo retrasos en la formulación de respuestas.

## Administración de Justicia

Año tras año se estudian pormenorizadamente todas las quejas referidas a las disfunciones en el seno de la Administración de Justicia, porque sólo desde la eficacia de la labor de jueces y tribunales queda garantizada la convivencia democrática. Se tramitan aquellas que pueden ser gestionadas siguiendo el cauce de colaboración previsto en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, y se aportan las decisiones de sugerencia y recomendación consideradas útiles para avanzar en el objetivo general de modernizar el conjunto del sistema judicial.

Es muy probable que esa preocupación constante de la institución del Defensor del Pueblo, manifestada en todos los informes a las Cortes Generales, haya ayudado también a extender la conciencia de que es urgente e improrrogable un gran acuerdo nacional para poner en marcha un sistema judicial adecuado a este siglo y a las circunstancias de una sociedad compleja, desarrollada y exigentemente democrática.

En abril de 2009 se dieron pasos en esta dirección. El Congreso de los Diputados aprobó una proposición, declarando urgente el acuerdo social en materia de justicia y, en septiembre, el Gobierno sancionó un Plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012. El acuerdo, de alcance nacional, ha de reunir a los representantes del Poder Judicial, a los del Ejecutivo estatal y de las diferentes comunidades autónomas, a los portavoces de todos los grupos políticos, así como a las entidades de representación de los operadores jurídicos y de la sociedad en su conjunto.

Un gran acuerdo para mejorar la Administración de Justicia habrá de expresarse en la adopción de reformas legales y en la aprobación de esfuerzos de inversión que hagan posible la transformación de la infraestructura en que se sostiene. Esto exige un compromiso de todas las partes y un consenso práctico sobre los objetivos a alcanzar, de los cuales el principal ha de ser garantizar el ejercicio legítimo de los derechos democráticos.

En el plano de los compromisos de reforma normativa, el Defensor del Pueblo coincide con la Fiscalía General del Estado en la necesidad de plantear una regulación actualizada de los procedimientos de instrucción, por mencionar un aspecto concreto del ordenamiento, sin descartar el estudio de una nueva ley que aborde el procedimiento criminal, a la luz de la evolución histórica y constitucional de nuestro país. En el plano de las medidas de inversión y de mejora efectiva de la estructura judicial en España, esta Institución viene recomendando la puesta a disposición de más medios materiales y humanos, como ocurre con el incremento de los equipos psicosociales en los juzgados de familia o la efectiva materialización del proyecto de comunicación informática, que permitirá la actualización constante de información entre las varias instancias judiciales, o la creación de nuevos juzgados debidamente equipados.

En cuanto a la jurisdicción penal, la atención y protección a las víctimas de los delitos ha de ocupar un lugar prioritario entre las preocupaciones de los responsables públicos, aunque el dolor de quienes sufren estos delitos, ampliamente comentado en algunos casos de mucho impacto mediático, no puede servir de base suficiente para reorientar el espíritu de nuestro sistema democrático de garantías, planteando o incluso aceptando propuestas de reforma que, sin la debida serenidad, pueden modificar esencialmente las características del marco punitivo constitucional.

Al hilo de esta reflexión cabe mencionar la supervisión de los recursos administrativos destinados a aplicar las medidas de respuesta ante los delitos cometidos por menores. En el año 2009, el Defensor siguió visitando los centros de internamiento de menores en varios puntos de España, destacando la investigación de incidentes graves ocurridos en el centro de Badajoz, seguida con las instancias administrativas y con el Fiscal General del Estado para aclarar las circunstancias en que ocurrieron. En paralelo, ha continuado otra investigación de oficio para conocer las razones que dificultan la asistencia jurídica a los menores de edad allí internos.

En cuanto a la lucha contra la violencia doméstica, el Defensor del Pueblo ha tenido ocasión de manifestar una vez más la necesidad de adoptar normas homogéneas de validez para todo el territorio nacional en determinados aspectos como los relacionados con la regulación de los puntos de encuentro familiar o el funcionamiento de las "casas de acogida". Sobre estas últimas, es un ejemplo de evolución positiva el acuerdo de colaboración entre los responsables de seis comunidades autónomas para la puesta en común de sus recursos de asistencia a las mujeres maltratadas.

Las recomendaciones sobre actualización de plantillas en los registros civiles han vuelto a poner de manifiesto la deficiencia crónica en este ámbito, una situación que puede mejorar con la puesta en marcha del Plan de Modernización de la Justicia y, muy especialmente, con la implantación eficaz del Registro Civil Único para toda España.

## Administración penitenciaria

La respuesta del Estado ante la actividad delictiva debe ser firme, pero garantista de los derechos de quienes delinquen y protectora de los derechos de las víctimas que sufrieron directamente las consecuencias del delito. Por otra parte, las penas de privación de libertad han de ser ejecutadas teniendo en cuenta la necesidad de guardar ese equilibrio que respete los derechos elementales de los presos y que pueda conducir a su reinserción en la comunidad.

El volumen de la población penitenciaria no ha cesado de crecer durante el año 2009, habiéndose superado la cifra de los 76.000 internos. Comparando con otros países, las condiciones de vida en los centros penitenciarios españoles no resultan particularmente penosas, aunque es necesario tener en cuenta que ese constante crecimiento en el número de internos y la falta de adecuación de algunas infraestructuras podría deteriorar la situación, si no se vigila el funcionamiento de los centros y no se atiende a las necesidades de los presos, cuando sean legítimas, y también de los empleados que allí trabajan.

Las visitas realizadas a prisiones, casi una veintena, y las quejas tramitadas durante 2009 muestran una continuidad en los problemas ya estudiados en años anteriores, con ligeras variaciones. En particular, la situación de los hospitales psiquiátricos penitenciarios de Sevilla y Alicante ha merecido una especial atención en este informe. Los demás centros visitados han sido los de Alcalá de Guadaíra (Sevilla Mujeres), Algeciras, Alhaurín de la Torre, Bonxe, Brieva, Cáceres, Ceuta, Córdoba, Herrera de la Mancha, Huelva, Murcia, Santa Cruz de la Palma, Santander, Tenerife, Teruel y Topas.

Aspectos como la atención psicosocial, la asistencia sanitaria, la mejora de las condiciones de habitabilidad de las celdas, siguen siendo objeto habitual de queja y, en cada caso, la Institución trata de confirmar la predisposición de las autoridades penitenciarias para corregir las deficiencias contrastadas. A modo de ejemplo, la extensión de los servicios de telemedicina, con un uso intensivo de las nuevas tecnologías, para su implantación en todas las comunidades autónomas, de modo que se garantice la asistencia a los presos, soslayando las dificultades que se derivan del traslado fuera de los centros o de las visitas de profesionales médicos. Con respecto a la utilización de las celdas por dos y hasta tres internos, así como el problema de los dormitorios colectivos allí donde persisten, se recomendó en su día la elaboración de un estudio sobre el impacto de la convivencia para los presos. La Administración aceptó la recomendación y realizó el estudio, pero lamentablemente ha rechazado seguir las conclusiones en él alcanzadas, lo que no deja de resultar paradójico.

Esta Institución viene apoyando la creación y el mantenimiento de los módulos de respeto que, afortunadamente,



El Presidente del Congreso, José Bono, con el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, la Adjunta Primera, M<sup>a</sup> Luisa Cava de Llano, y el Adjunto Segundo, Manuel Aguilar, durante la entrega del Informe anual en el Congreso, el día 22 de junio. Foto: Povedano.

continúan extendiéndose y ya están presentes en 37 centros penitenciarios y en los que se integran más de 7.000 internos. En las visitas a estos centros se ha podido comprobar el éxito de estas experiencias de convivencia que queda reflejado en la calidad del estado de las dependencias que los acogen y en la satisfacción y el compromiso mostrados por los presos.

## Seguridad ciudadana

A finales de 2009 las Cortes Generales aprobaron la modificación de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, reguladora del Defensor del Pueblo, por la que el Estado español designa expresamente a esta Institución para llevar a cabo la labor prevista en el Protocolo Facultativo a la Convención de las Naciones Unidas contra la Tortura. Este nuevo mandato del legislador explicita una función que, de hecho, el Defensor del Pueblo viene realizando desde los inicios de su actividad, encaminada a prevenir y alertar sobre cualquier situación que pueda conducir a la comisión de malos tratos o abusos por parte, principalmente, de los agentes de autoridad y miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad. Una vez introducida esta modificación, y según prevé el redactado de la nueva disposición, la Institución deberá intensificar su actividad ordinaria en esta materia y organizar un consejo de asesoramiento técnico y jurídico, de acuerdo con las previsiones del Protocolo de Naciones Unidas.

Las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, incluidos los cuerpos estatales de Policía Nacional y Guardia Civil y las policías autonómicas y locales, llevan a cabo una difícil tarea en la que deben guardar un delicado equilibrio para mantener el orden público, evitando al mismo tiempo las interferencias en la vida cotidiana de los ciudadanos, prestándoles la atención que puedan necesitar ante muy diversas circunstancias. La convivencia, especialmente en las grandes ciudades, es muchas veces conflictiva y multitud de circunstancias, naturales o sociales, pueden exigir en cualquier momento la intervención de las fuerzas de orden público. Las quejas de los ciudadanos respecto a la conducta de los agentes de estos cuerpos de seguridad son infrecuentes, pero cualitativamente son de extraordinaria importancia, pues generan inquietud social al cuestionar la referencia de los ciudadanos en materia de seguridad colectiva.

El Defensor del Pueblo viene insistiendo, a través de sus recomendaciones generales y de las sugerencias concretas a las distintas administraciones, especialmente a los ayuntamientos, sobre la importancia de cumplir escrupulosamente en todos los casos con los procedimientos disciplinarios previstos en el ordenamiento, más cuando se trata de conductas calificables como faltas disciplinarias graves o muy graves. Siempre que los hechos sean susceptibles de tipificarse como delitos o faltas, los órganos judiciales tramitan puntualmente las denuncias con las garantías de nuestro proceso judicial. Pero la Administración responsable de la actuación de esos agentes debe igualmente ser puntual a la hora de impedir que los comportamientos irregulares queden impunes desde la perspectiva disciplinaria. Los ciudadanos, y los propios agentes de la autoridad, necesitan encontrar en los responsables públicos muestras de determinación que alimenten su confianza en el sistema en su conjunto, sin permitir la aparición de fallas que hagan peligrar su estabilidad democrática.

En los últimos años se han puesto de relieve en los informes de la Institución los problemas soportados por los ciudadanos para gestionar su documentación de identidad o su pasaporte. Han mejorado algunos aspectos, destacando la aplicación de una recomendación del Defensor que extiende a seis meses el plazo de validez de los certificados de nacimiento a efectos de tramitación del DNI.

Es ineludible mencionar la tardanza respecto a la aprobación de la nueva ley para la protección de las víctimas del terrorismo. Si el Estado ha de cuidar siempre de forma prioritaria los intereses de aquellos que sufren las consecuencias de los delitos, con más razón debe actuar diligentemente para paliar el sufrimiento de quienes son objeto de amenaza y acciones terroristas. Una gestión más eficaz puede ser impulsada por esta normativa específica.

## Inmigración y extranjería

En 2009, las dos principales leyes ordenadoras del fenómeno migratorio han sido modificadas: se ha aprobado la Ley 12/2009, de 30 de octubre, que regula el derecho de asilo y la protección subsidiaria, y se ha reformado parcialmente la Ley de Extranjería del año 2000, en ambos casos incorporando normativa de la Unión Europea, introduciendo también adaptaciones a los acuerdos y compromisos internacionales, así como a la jurisprudencia. Con relación a la Ley de Extranjería, es la cuarta gran reforma en una década, por lo que resulta necesario el llamamiento para lograr una estabilidad normativa en esta trascendental materia. El actual contexto socioeconómico ha provocado una moderación en el flujo de personas, por lo que de consolidarse esta tendencia, sería un momento propicio para normalizar las capacidades y recursos administrativos, de forma que se puedan gestionar adecuadamente, para ahora y para el futuro, la llegada, permanencia y salida de extranjeros en España.

La Institución ha continuado, como en años anteriores, tratando de atender las variadas y complejas situaciones de las que se tiene conocimiento a través de las quejas e informaciones

generales. Se han visitado dependencias administrativas en todo el país que atienden necesidades de personas extranjeras en diferente situación. Comenzando por los puntos de entrada fronterizos, destaca la supervisión de los espacios disponibles en los aeropuertos de Barcelona y Madrid para las personas incurtidas en procedimientos de rechazo o devolución y también de los puestos fronterizos terrestres de Irún-Biriatou, La Jonquera y Portbou.

Se han realizado visitas de seguimiento a los centros de internamiento temporal de Ceuta y Melilla, para los que se ha recomendado el desarrollo de módulos familiares independientes, dada la estancia, a veces prolongada, de familias. Respecto a los dispositivos de emergencia para la atención a menores no acompañados ubicados en las Islas Canarias, su situación se encuentra más aliviada por la menor afluencia de cayucos y por el traslado de los menores a otras comunidades autónomas. Con relación a los centros de internamiento de extranjeros, como es el caso de Málaga, es preciso incrementar la dotación de recursos para evitar que su deterioro se agrave, poniendo en riesgo las mínimas condiciones de vida de las personas allí residentes.

La coordinación entre las distintas administraciones en materia de extranjería es una tarea aún más imperiosa por la especial vulnerabilidad que soportan los extranjeros que tratan de adaptarse a la vida y al trabajo en España. La insuficiente coordinación queda patente en relación con asuntos como la entrada de menores españoles acompañados por sus padres extranjeros, la gestión de visados en las oficinas consulares, los expedientes de expulsión o devolución (especialmente cuando afectan a menores no acompañados) o la atención y los medios disponibles en las oficinas de extranjeros.

## Educación

Los llamamientos para lograr un consenso social y político en materia educativa son una constante en los informes anuales del Defensor del Pueblo. Puede decirse que los principales problemas que se plantean en el presente y en el horizonte del sistema educativo en España vienen referidos a los siguientes aspectos: elevada tasa de fracaso y abandono escolar; negativos resultados en las evaluaciones nacionales e internacionales; insuficiente valoración social de la formación profesional; y volumen, también insuficiente, de titulados imprescindibles en el sistema productivo. A ellos se suma la insuficiencia de los recursos presupuestarios para asegurar la calidad del sistema educativo y la reforma de los estudios universitarios con la plena implantación del Espacio Europeo de Educación Superior.

En el nivel de educación infantil, la escasez de plazas o la inadecuación de las instalaciones escolares siguen marcando el contenido de las quejas recibidas. Una vez que la enseñanza entre los 0 y 6 años tiene pleno carácter educativo, es deber de las administraciones hacer efectivo el derecho fundamental a la educación y les obliga a aportar los medios suficientes para hacerlo eficaz. Por otro lado, los persistentes problemas en los procesos de admisión de nuevos alumnos en

los centros escolares plantean la necesidad de aplicar con una cierta flexibilidad determinados criterios y baremos, cuya aplicación estricta y no individualizada puede generar graves distorsiones para los padres con más dificultades, siempre manteniendo la necesaria y exigible objetividad.

La vida universitaria se encuentra sometida a cierta tensión como resultado de la progresiva puesta en marcha del Espacio Europeo de Educación Superior en un momento de recesión económica. El éxito del proceso de adaptación de la universidad española a los criterios acordados en el contexto europeo depende de la capacidad de las administraciones para adecuar sus correspondientes presupuestos y poder hacer realidad muchos de los objetivos vinculados a dicho proceso (por ejemplo, cumplir con el límite del número de estudiantes por clase o con el uso de las nuevas tecnologías y el seguimiento del trabajo personal del alumno de acuerdo con las nuevas directrices, o de un aumento suficiente de la calidad de las becas). La aportación de fondos suficientes es imprescindible, como también lo es la adopción de medidas de ahorro y eficiencia en el gasto por parte de las universidades.

## Sanidad

La completa universalidad de la asistencia sanitaria en España no se ha logrado después de transcurridos 23 años desde la aprobación de la Ley General de Sanidad, lo que muestra el carácter incompleto del conjunto del sistema que, no obstante, ha conseguido un grado de desarrollo muy alto.

Junto a un proceso que los ciudadanos perciben como de claro deterioro de la sanidad pública, se aprecia en muchas administraciones sanitarias una inclinación hacia la externalización de servicios, alegando una búsqueda de eficacia y modernización de los recursos existentes. A pesar de las medidas liberalizadoras emprendidas en varias comunidades autónomas, el hecho es que para algunos problemas estructurales, entre los que se encuentran las listas de espera diagnósticas, no se aportan soluciones o las que se toman son poco eficaces.

La gestión de las quejas sanitarias se relata en el capítulo correspondiente de este Informe, pero es necesario llamar la atención sobre el problema crónico de las listas de espera, sintomático de los problemas que afligen a una Administración



Entrega del Informe del año 2009 en el Senado. De izquierda a derecha, la Adjunta Primera, M<sup>a</sup> Luisa Cava de Llano, el Defensor del Pueblo, Enrique Mújica, el Presidente del Senado, Javier Rojo, y el Adjunto Segundo, Manuel Aguilar. Foto: Povedano.

sanitaria huérfana de la debida atención en recursos humanos y materiales. Cabe traer a este apartado final de conclusiones una serie de ejemplos meramente indicativa, no exhaustiva, sobre las deficiencias comprobadas en 2009 por el Defensor del Pueblo: tres años y medio para la realización de pruebas de alergia a medicamentos en el Hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; superior al año y medio para la realización de un electromiograma en el Hospital Universitario Insular de Las Palmas de Gran Canaria; 15 y 13 meses, respectivamente, en los servicios de traumatología y de cirugía vascular del Hospital Miguel Servet, de Zaragoza; diez meses (electromiograma) en el Hospital Puerta de Hierro, de Madrid; diez meses en el servicio de cardiología (ecocardiogramas) del Hospital Ramón y Cajal, de Madrid; nueve meses en el servicio de cardiología (interconsulta) del Hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; superior a ocho meses para atender con carácter preferente en el servicio de oftalmología del Centro de Especialidades Gerona, de Alicante; ocho meses en el servicio de cardiología (Holter) del Hospital La Fe, de Valencia; ocho meses en el servicio de traumatología del Centro de Especialidades Coronel de Palma, de Móstoles; siete meses en el servicio de endocrinología del Hospital Puerta de Hierro, de Madrid; siete meses en la unidad de endoscopia (colonoscopia con sedación) del Hospital Gregorio Marañón, de Madrid; superior a seis meses en el servicio de radiodiagnóstico (electromiograma) del Hospital Clínico de Valladolid; seis meses en el servicio de medicina nuclear (PET) del Hospital Puerta de Hierro, de Madrid; seis meses en el servicio de urología del Centro de Especialidades Emigrantes, de Madrid; seis meses en el servicio de cardiología (prueba de esfuerzo) del Hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; cinco meses en el servicio de ginecología del Hospital Infanta Sofía, de Madrid; cinco meses en la unidad de endoscopias del Hospital Virgen de las Nieves, de Granada; superior a cuatro meses para la atención en la unidad del dolor del Hospital General Universitario de Valencia; superior a cuatro meses en el servicio de traumatología del Hospital de Fuenlabrada, de Madrid; cuatro meses (ecografía abdominal) en el Hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; tres meses para tratamiento rehabilitador prescrito con carácter urgente en el Hospital de Henares, de Madrid; y dos meses para mamografías con carácter preferente en la Fundación Jiménez Díaz, de Madrid. Como se puede apreciar, no se cita en esta relación ningún centro sanitario de los que operan en la Comunidad Autónoma de Cataluña, por cuanto esta Institución encuentra por el momento vedada su intervención ante la Administración de ese territorio, a la espera del debido pronunciamiento del Tribunal Constitucional sobre el Estatuto de Autonomía de Cataluña.

Asimismo, se han registrado problemas de información y documentación clínica (dentro de un "modelo ético de actuación"), otros relacionados con el alcance y la extensión de las prestaciones sanitarias (nuevas terapias, ordenación de recursos), la atención primaria y especializada (burocratización, escasez de plantilla) y la seguridad de los pacientes.

## Asuntos sociales y Administración laboral

En el primer trimestre de 2009, la Institución presentó a las Cortes Generales el Informe monográfico sobre la situación de los centros de protección para menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social. En el Informe anual se da cuenta del seguimiento de algunas cuestiones tratadas en el monográfico y de las recomendaciones formuladas a las distintas administraciones. Puede concluirse que, a raíz de este trabajo temático, se ha extendido el interés de la sociedad y de las administraciones por verificar y coordinar esfuerzos para atender a este colectivo de menores, dado que la situación hasta ahora no había sido tratada adecuadamente, como muestra la detección de numerosas deficiencias en muchos centros, debidas, por lo general, a una insuficiente vigilancia por parte de los poderes públicos, últimos responsables de la salud y el bienestar de las personas bajo su tutela. Se han dado situaciones verdaderamente trágicas, que han podido incluso conducir a intento o comisión de suicidio por parte de algunos de los jóvenes residentes en los centros y han puesto de manifiesto más aún la extraordinaria necesidad de coordinar todas las medidas administrativas y de regular de forma general y proporcionada el marco de funcionamiento de estos centros de protección.

Los centros que acogen en residencia a personas con distintos grados de discapacidad psíquica han sido objeto también de seguimiento a lo largo de 2009, en concreto con relación a los recursos humanos y a la calidad de la atención prestada en los situados en la Comunidad de Madrid. Estas investigaciones, como las referidas a los menores, dan idea de la imperiosa necesidad de que las administraciones asuman una cualificada responsabilidad con respecto a los colectivos de nuestra sociedad especialmente vulnerables.

La puesta en marcha de la atención a la dependencia en consonancia con la nueva ley, no admite ya más demoras y, de las muchas quejas recibidas en 2009, destaca la asombrosa acumulación de retrasos en los procedimientos de reconocimiento, de aprobación de los programas individuales de atención y de realización efectiva de las prestaciones. Muchos expedientes superan los dos años desde la inicial solicitud de las personas dependientes o sus familias, sin que las administraciones hayan mostrado la debida diligencia por hacer realmente efectivos sus derechos, destacando por sus retrasos algunas comunidades autónomas como Valencia o Madrid. En la fecha de presentación de este Informe, se conoce el contenido de la decisión gubernamental que puede afectar a los intereses de los solicitantes de ayuda a la dependencia, cuyos expedientes se encuentren ya cumplimentados y pendientes de hacer efectiva la oportuna prestación. Esta situación preocupa al Defensor del Pueblo ante una posible minoración de legítimas expectativas de derecho. No ha de olvidarse que el "reconocimiento" de un derecho no puede trasmutarse en "concesión" de un derecho, lo que parece sugerirse de los cambios normativos pendientes.

En relación con la Administración laboral, en 2008 destacó el número de quejas por los problemas en la tramitación de las prestaciones por desempleo. Las dificultades han



La Adjunta Primera, M<sup>a</sup> Luisa Cava de Llano, el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, el Presidente del Senado, Javier Rojo, y el Adjunto Segundo, Manuel Aguilar, conversan el día 22 de junio en la entrega del Informe anual del Defensor. Foto: Povedano.

continuado en 2009, por efecto directo del dramático incremento en el número de parados debido a la crisis económica, y han aumentado las investigaciones de queja referidas a las oficinas de empleo y a las medidas y programas de fomento del empleo y colocación. La necesidad de mejorar la respuesta para paliar las dificultades de los trabajadores en paro y de las personas que buscan una nueva ocupación debe también coordinarse con los objetivos ya consolidados de lograr mayor conciliación de la vida familiar y laboral y una mejor calidad de los puestos de trabajo, dada la situación planteada en muchas quejas sobre la aplicación defectuosa de las normas de conciliación y de contratación.

## Hacienda pública y actividad económica general

Las quejas ciudadanas por la gestión de los impuestos y las exacciones tributarias han aumentado en 2009, incidiendo especialmente en cuestiones como la insuficiente información, las disfunciones en la atención a la presentación de liquidaciones del IRPF o la disconformidad por la subida de algunas obligaciones. Sobre esto último, destacan las quejas por la subida en las cuotas del impuesto sobre bienes inmuebles. Con respecto a este impuesto, ha de recordarse la conveniencia de introducir beneficios para los obligados tributarios mayores de 65 años y beneficiarios de rentas mínimas, cuyo único patrimonio es la vivienda habitual en propiedad, recomendación que ya fue planteada en 2008 por el Defensor del Pueblo, aunque aún no ha sido aceptada por el Gobierno.

En el difícil contexto económico en que nos encontramos, ha de redoblar la exigencia hacia las entidades financieras, protagonistas de la actividad económica general y responsables en particular de muchos de los problemas que afectan ahora a los ciudadanos y a las familias en todo el mundo. Durante el año 2009 se han seguido varias investigaciones con el Banco de España, tratando de que la autoridad financiera del país recuerde a estas entidades su deber de ajustarse, en primer lugar, a la normativa específica y, en segundo lugar, a los principios de equidad imprescindibles

para legitimar su importante papel social. La inclusión o aplicación de cláusulas abusivas en los contratos de préstamo hipotecario deben ser estrechamente supervisadas, dada la excepcionalidad de las circunstancias que se están produciendo.

Los cambios habidos en los últimos años en la organización del suministro eléctrico y en la gestión de las tarifas eléctricas domésticas han dado lugar a la introducción del bono social como mecanismo adicional de protección para colectivos vulnerables de la población. Las quejas ciudadanas, en este sentido, vienen referidas a problemas de tramitación de esta figura bonificada con las compañías eléctricas, y a casos como los referidos a beneficiarios de pensión a favor de familiares o de pensiones de orfandad que, cumpliendo objetivamente los requisitos, no están amparados por la regulación.

## Transportes y comunicaciones

En esta materia se han investigado las disfunciones en el transporte marítimo, en particular, en los servicios ofrecidos entre Ceuta y Algeciras. Los requerimientos de información fueron contestados por la autoridad competente, aclarando que las recientes suspensiones y cancelaciones de servicios se debieron a causas de fuerza mayor; bien por las condiciones meteorológicas adversas o por averías o varadas de los buques.

Las disfunciones en los servicios de la aviación civil están presentes todos los años en el contenido de este Informe, sea por los problemas en los aeropuertos o por las situaciones de conflicto entre los ciudadanos-pasajeros y las compañías aéreas. Tratándose la navegación aérea de una actividad verdaderamente compleja, el Defensor del Pueblo comprende que la generalización en el uso de este transporte acarrea un mayor riesgo de que se produzcan situaciones indeseadas, riesgo que debe ser comprendido y asumido, en primer lugar, por aquellos que ejercen la autoridad administrativa en este sector y, de forma mediata, también por las compañías que prestan un servicio que debe ofrecerse con las máximas garantías.

La gestión de las telecomunicaciones viene siendo, desde hace años, motivo de queja. Las comunicaciones telemáticas se han incorporado masivamente a la vida cotidiana de las personas y muchas actividades dependen de su desarrollo. Esta Institución ha planteado reiteradamente la necesidad de incluir la banda ancha de conexión a Internet en el concepto de servicio universal de las telecomunicaciones. Los últimos acuerdos, a nivel nacional y europeo, pueden dar ya solución a este problema, siendo necesario ahora garantizar la efectiva materialización de este derecho de acceso universal.

## Medio ambiente, urbanismo y vivienda

Uno de los aspectos en que la Institución ha de seguir insistiendo en esta materia es la necesidad de respetar y cumplir la normativa que regula el derecho de acceso a la información ambiental, ya que, lamentablemente, no es ésa la tónica seguida por muchas administraciones competentes.

El Defensor del Pueblo ha de recordar a las administraciones, en éste y anteriores informes, que el deber de promover un medio ambiente adecuado es una tarea de todos los poderes públicos. La existencia generalizada de departamentos encargados de estudiar y aprobar los estudios de calidad medioambiental no obsta al deber de los demás departamentos, responsables del desarrollo de los proyectos que alteran el medio físico, de cumplir escrupulosamente con la normativa básica de protección del medio ambiente. Son muchas también las quejas referidas a la contaminación acústica en todo el territorio nacional. Los problemas en las zonas de influencia de los aeropuertos y los conflictos en el interior de los pueblos y ciudades derivados de una actitud permisiva de las autoridades frente al ruido continúan siendo dos aspectos de mucha preocupación para los ciudadanos y, por tanto, para esta Institución. La vigencia de una normativa apropiada no garantiza los derechos de las personas sin el trabajo comprometido de todos, alcaldes, responsables autonómicos y la propia Administración del Estado.

Finalizado, prácticamente, en 2009, el Informe monográfico sobre la gestión del agua y el impacto de ésta en la ordenación territorial fue presentado a principios de 2010, por lo que en este Informe corresponde remitir a sus contenidos específicos, tratándose de una cuestión central en la evaluación del desarrollo general de España.

Sobre urbanismo y vivienda, además de las precisiones incluidas en el cuerpo de este Informe, conviene señalar la tramitación de muchas quejas por las disfunciones en la ayuda a los jóvenes para incentivar su emancipación y el alquiler de vivienda. Asimismo, hay que recordar que la necesaria revitalización del sector de la vivienda en España debe planificarse de acuerdo con un objetivo de sostenibilidad en el largo plazo y deben coordinarse las decisiones, en los tres niveles de la Administración, para hacer efectivo ese objetivo en la garantía del derecho ciudadano a una vivienda digna y adecuada a sus necesidades más elementales.

## Personal de las Administraciones Públicas

Los efectos de la grave recesión económica que ahora vivimos se hacen notar en las quejas y en la labor de supervisión que debe llevar a cabo la Institución con respecto a la función pública. Miles de ciudadanos, ante un panorama laboral muy difícil, optan por participar en los procesos de selección para el empleo público, mientras que las administraciones se ven en la necesidad de restringir la oferta para equilibrar sus presupuestos. De ahí que las disfunciones en los procesos de selección puedan ocasionar mayores perjuicios para esos ciudadanos. El Defensor del Pueblo insiste en la necesidad de ajustar escrupulosamente todos los procedimientos a la normativa vigente, respetando de manera estricta los derechos fundamentales de los aspirantes y los principios de equidad y buena administración, así como los generales de mérito y capacidad que deben caracterizar esos procesos.

Además de las quejas referidas al acceso a la función pública, los problemas relacionados con el desarrollo de la actividad administrativa como la conciliación de la vida familiar y profesional, la movilidad, el acoso laboral y la violencia contra los profesionales sanitarios y docentes, han sido en 2009 motivo frecuente de reclamación, al igual que la selección de personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas. La Ley de la Carrera Militar y la necesidad de regular los derechos fundamentales y las libertades públicas en las Fuerzas Armadas también han suscitado numerosas quejas. Sobre esto último, cientos de militares han trasladado su preocupación por la

ausencia de dicho marco legal regulador; preocupación que comparte plenamente el Defensor del Pueblo.

Otras cuestiones de suma importancia para miles de ciudadanos empleados en las administraciones han sido también objeto de seguimiento por parte del Defensor del Pueblo, como las referidas a la equiparación de los regímenes de clases pasivas y general de la seguridad social en materia de atención farmacéutica, la unificación de las escalas en el cuerpo de instituciones penitenciarias o la aplicación de diversos aspectos del Estatuto Básico del Empleado Público al personal al servicio de la Administración de Justicia.



# ESTADÍSTICAS



## Crecen las quejas individuales y de oficio, mientras bajan los expedientes colectivos

**En 2009 se registraron 22.287 expedientes de queja, una cifra que supone una ligera caída del 6,75%. Un total de 79.386 ciudadanos depositaron su confianza en el Defensor del Pueblo y, a pesar de que cayeron las quejas colectivas, aumentó el número de quejas individuales y también subieron las quejas de oficio. Madrileños, catalanes y andaluces acapararon más de la mitad de las quejas recibidas por la Institución.**

Los datos que aparecen recogidos en los cuadros siguientes ofrecen una conclusión destacable: en 2009 se han formulado por los ciudadanos 3.626 quejas de carácter colectivo, o sea, 4.216 quejas colectivas menos en comparación con las planteadas en 2008, lo que si en términos porcentuales supone un descenso del 53,76%, no ha representado, sin embargo, un significativo descenso en el número total de expedientes tramitados, toda vez que se han incrementado las quejas individuales y las promovidas de oficio, en 2.588 y 16, respectivamente.

El número total de ciudadanos que han formulado sus quejas a lo largo de 2009 alcanzó la cifra de 79.386, una cifra moderadamente más baja que la registrada en 2008, tal y como se refleja en el cuadro 1.

**CUADRO 1**  
**Ciudadanos que colectiva o individualmente plantearon quejas. Años 2009 a 2007**

	2009	2008	2007
Total ciudadanos	79.386	92.388	38.738

A pesar de ese descenso, el número de ciudadanos que han acudido con sus quejas a la Institución a lo largo de 2009 se mantiene, y aun supera la cantidad media total correspondiente a los últimos años. Ello se explica por la excepcionalidad que supuso el ejercicio de 2008, en cuanto al número elevado de ciudadanos que participó en la remisión de quejas colectivas.

En 2009 se registraron un total de 22.287 expedientes, que incluyen los originados por las quejas individuales y colectivas formuladas por los ciudadanos y los iniciados por las investigaciones de oficio promovidas por la propia Institución, lo que supone que en 2009 se han registrado un total de 1.612 expedientes menos respecto del año 2008, lo que representa un ligero decremento en términos porcentuales del 6,75%. Por otro lado, el cuadro 2 refleja claramente la fluctuación interanual de la cifra total de expedientes, muy dependiente del carácter de los mismos,

en concreto de las variaciones en el número de quejas colectivas, que ha descendido respecto del año 2008, pero que es notablemente superior al de las registradas en 2007.

**CUADRO 2**  
**Expedientes de queja e investigaciones de oficio. Años 2009 a 2007**

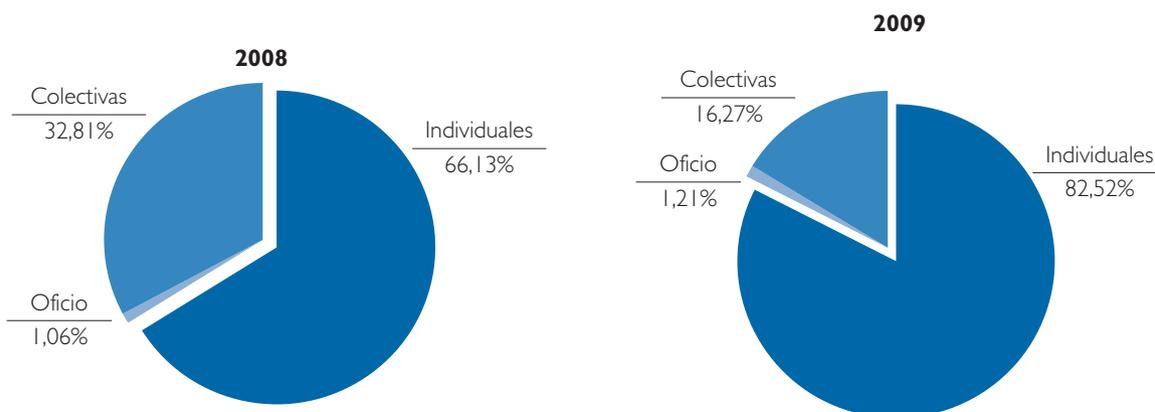
	2009	2008	2007
Colectivas	3.626	7.842	2.857
Individuales	18.392	15.804	14.254
Oficio	269	253	262
<b>Total</b>	<b>22.287</b>	<b>23.899</b>	<b>17.373</b>

También se constata que los expedientes de queja han aumentado en su modalidad de individuales, en un 16,38% respecto del año 2008 y en un 29,03% comparativamente con 2007. Se ha alcanzado la cifra de 18.392, que es la mayor registrada desde los comienzos de la Institución. Los expedientes generados por las investigaciones de oficio, de los que se han abierto un total de 269 en 2009, es una cifra superior tanto respecto a 2007 como a 2008, representando un incremento porcentual del 6,32% en relación con el último año. Esta cifra es también la mayor registrada en todos los ejercicios (gráfico 1).

Respecto del origen de los expedientes de queja registrados en 2009, el gráfico 1 pone de manifiesto que el mayor número de ellos proviene de quejas individuales, pues representa el 82,52% del total, si bien, en comparación con los expedientes registrados en 2008, se observa que han aumentado su peso dentro del conjunto respecto de los originados por las quejas de carácter colectivo, que han pasado de representar un 32,81% a suponer sólo un 16,27%.

El cuadro 3 refleja los porcentajes de expedientes de queja registrados desde el año 2006, según el género de los reclamantes que los promovieron.

**GRÁFICO 1**  
**Distribución porcentual de los expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2009, en comparación con 2008**



**CUADRO 3**  
**Expedientes de queja registrados según el género de quien los promueve. Años 2009 a 2006**

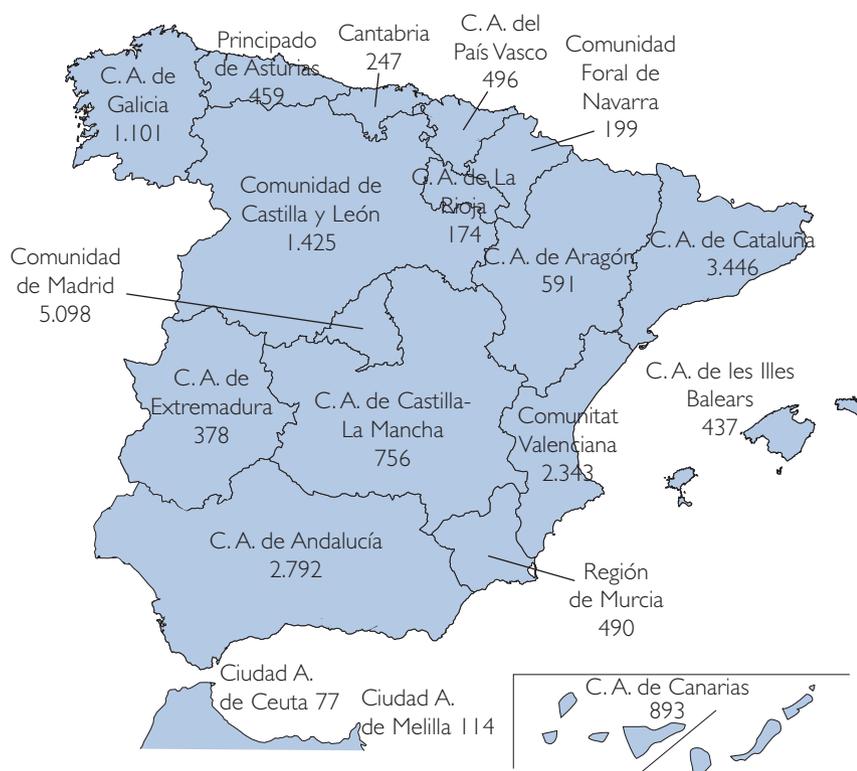
	2009	2008	2007	2006
Hombres	62%	61%	59%	57%
Mujeres	38%	39%	41%	43%

### Distribución de las quejas por su procedencia geográfica

Los 22.018 expedientes de queja registrados en 2009, sin contar lógicamente los incoados de oficio, presentan las características siguientes según su origen geográfico. En una

primera aproximación se distinguen los de origen nacional, que fueron 21.693 (el 98,52%), de los procedentes del extranjero, que fueron 325 (el 1,48%). En los cuadros y gráficos siguientes se ofrece una visión detallada de esta variable, por comunidades autónomas y provincias.

**GRÁFICO 2**  
**Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2009**



#### CUADRO 4

#### Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2009 y 2008

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre comunidad autónoma		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
<b>Comunidad Autónoma del País Vasco</b>						
Álava	61	76	12,30	11,24	0,28	0,33
Guipúzcoa	168	146	33,87	21,60	0,77	0,63
Vizcaya	267	454	53,83	67,16	1,23	1,94
<b>Total</b>	<b>496</b>	<b>676</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,29</b>	<b>2,90</b>
<b>Comunidad Autónoma de Cataluña</b>						
Barcelona	2.699	1.751	78,32	76,70	12,44	7,52
Girona	349	179	10,13	7,84	1,61	0,77
Lleida	136	106	3,95	4,64	0,63	0,46
Tarragona	262	247	7,60	10,82	1,21	1,05
<b>Total</b>	<b>3.446</b>	<b>2.283</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>15,89</b>	<b>9,80</b>
<b>Comunidad Autónoma de Galicia</b>						
A Coruña	550	814	49,95	49,01	2,54	3,49
Lugo	138	229	12,53	13,79	0,64	0,98
Ourense	81	225	7,36	13,55	0,37	0,97
Pontevedra	332	393	30,15	23,66	1,53	1,69
<b>Total</b>	<b>1.101</b>	<b>1.661</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>5,08</b>	<b>7,13</b>
<b>Comunidad Autónoma de Andalucía</b>						
Almería	173	238	6,20	8,63	0,80	1,02
Cádiz	399	449	14,29	16,29	1,84	1,93
Córdoba	244	239	8,74	8,67	1,12	1,03
Granada	352	297	12,61	10,77	1,62	1,28
Huelva	105	157	3,76	5,69	0,48	0,67
Jaén	157	210	5,62	7,62	0,72	0,90
Málaga	564	577	20,20	20,93	2,60	2,48
Sevilla	798	590	28,58	21,40	3,68	2,53
<b>Total</b>	<b>2.792</b>	<b>2.757</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>12,87</b>	<b>11,84</b>
<b>Principado de Asturias</b>						
<b>Total</b>	<b>459</b>	<b>500</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,12</b>	<b>2,15</b>
<b>Cantabria</b>						
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>225</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1,14</b>	<b>0,97</b>
<b>Comunidad Autónoma de La Rioja</b>						
<b>Total</b>	<b>174</b>	<b>184</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,80</b>	<b>0,79</b>

CUADRO 4 (continuación)

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre comunidad autónoma		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
<b>Región de Murcia</b>						
<b>Total</b>	<b>490</b>	<b>699</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,26</b>	<b>3,00</b>
<b>Comunitat Valenciana</b>						
Alicante	906	970	38,67	34,83	4,18	4,16
Castellón	215	265	9,18	9,52	0,99	1,14
Valencia	1.222	1.550	52,16	55,66	5,63	6,66
<b>Total</b>	<b>2.343</b>	<b>2.785</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>10,80</b>	<b>12,96</b>
<b>Comunidad Autónoma de Aragón</b>						
Huesca	80	138	13,54	20,60	0,37	0,59
Teruel	47	47	7,95	7,01	0,22	0,20
Zaragoza	464	485	78,51	72,39	2,14	2,09
<b>Total</b>	<b>591</b>	<b>670</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,72</b>	<b>2,88</b>
<b>Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha</b>						
Albacete	112	666	14,81	43,22	0,52	2,86
Ciudad Real	159	171	21,03	11,10	0,73	0,73
Cuenca	75	288	9,92	18,69	0,35	1,24
Guadalajara	124	95	16,40	6,16	0,57	0,41
Toledo	286	321	37,83	20,83	1,32	1,38
<b>Total</b>	<b>756</b>	<b>1.541</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3,48</b>	<b>6,62</b>
<b>Comunidad Autónoma de Canarias</b>						
Las Palmas	504	598	56,44	59,98	2,32	2,57
Santa Cruz de Tenerife	389	399	43,56	40,02	1,79	1,71
<b>Total</b>	<b>893</b>	<b>997</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>4,12</b>	<b>4,28</b>
<b>Comunidad Foral de Navarra</b>						
<b>Total</b>	<b>199</b>	<b>196</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,92</b>	<b>0,84</b>
<b>Comunidad Autónoma de Extremadura</b>						
Badajoz	210	350	55,56	59,73	0,97	1,50
Cáceres	168	236	44,44	40,27	0,77	1,02
<b>Total</b>	<b>378</b>	<b>586</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>1,74</b>	<b>2,52</b>
<b>Comunidad Autónoma de les Illes Balears</b>						
<b>Total</b>	<b>437</b>	<b>402</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>2,01</b>	<b>1,73</b>

**CUADRO 4 (continuación)**

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre comunidad autónoma		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008
<b>Comunidad de Madrid</b>						
<b>Total</b>	<b>5.098</b>	<b>5.092</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>23,50</b>	<b>21,86</b>
<b>Comunidad de Castilla y León</b>						
Ávila	55	76	3,86	5,13	0,25	0,33
Burgos	200	215	14,04	14,51	0,92	0,92
León	314	415	22,04	28,00	1,45	1,78
Palencia	158	82	11,09	5,53	0,73	0,35
Salamanca	186	152	13,05	10,26	0,86	0,65
Segovia	87	73	6,11	4,93	0,40	0,31
Soria	34	39	2,39	2,63	0,16	0,17
Valladolid	315	372	22,11	25,10	1,45	1,60
Zamora	76	58	5,33	3,91	0,35	0,25
<b>Total</b>	<b>1.425</b>	<b>1.482</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>6,57</b>	<b>6,36</b>
<b>Ciudad Autónoma de Ceuta</b>						
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>100</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,35</b>	<b>0,43</b>
<b>Ciudad Autónoma de Melilla</b>						
<b>Total</b>	<b>114</b>	<b>107</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,53</b>	<b>0,46</b>
<b>Sin origen territorial específico</b>						
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>348</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>0,82</b>	<b>1,48</b>
<b>Total</b>	<b>21.693</b>	<b>23.291</b>				

Como viene siendo habitual, un número importante de quejas, tanto de tipo individual como colectivo, proviene de las comunidades autónomas con más población, ocupando el primer lugar la Comunidad de Madrid (23,50%), seguida en orden

de importancia numérica global por las originadas en Cataluña (15,89%), Andalucía (12,87%) y la Comunitat Valenciana (10,80%) (ver cuadro 4).

### CUADRO 5

#### Expedientes de quejas individuales y colectivas y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2009 y 2008

Comunidades autónomas	Quejas individuales				Quejas colectivas			
	Número		% sobre total		Número		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008	2009	2008	2009	2008
C. A. del País Vasco	400	382	2,21	2,47	96	294	2,65	3,75
C. A. de Cataluña	2.322	1.875	12,85	12,13	1.124	408	31,06	5,21
C. A. de Galicia	882	810	4,88	5,24	219	851	6,05	10,87
C. A. de Andalucía	2.393	1.845	13,24	11,93	399	912	11,03	11,65
Principado de Asturias	402	365	2,22	2,36	57	135	1,58	1,72
Cantabria	220	201	1,22	1,30	27	24	0,75	0,31
C. A. de La Rioja	162	136	0,90	0,88	12	48	0,33	0,61
Región de Murcia	437	434	2,42	2,81	53	265	1,46	3,38
Comunitat Valenciana	2.056	1.794	11,38	11,60	287	991	7,93	12,65
C. A. de Aragón	462	445	2,56	2,88	129	225	3,56	2,87
C. A. de Castilla-La Mancha	674	579	3,73	3,75	82	962	2,27	12,28
C. A. de Canarias	766	771	4,24	4,99	127	226	3,51	2,89
Comunidad Foral de Navarra	163	167	0,90	1,08	36	29	0,99	0,37
C. A. de Extremadura	353	308	1,95	1,99	25	278	0,69	3,55
C. A. de les Illes Balears	398	332	2,20	2,15	39	70	1,08	0,89
Comunidad de Madrid	4.650	3.794	25,73	24,54	448	1.298	12,38	16,58
Comunidad de Castilla y León	1.061	990	5,87	6,40	364	492	10,06	6,28
Ciudad A. de Ceuta	58	38	0,32	0,25	19	62	0,53	0,79
Ciudad A. de Melilla	102	93	0,56	0,60	12	14	0,33	0,18
Sin origen territorial específico*	113	101	0,63	0,65	64	247	1,77	3,17
<b>Total</b>	<b>18.074</b>	<b>15.460</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>3.619</b>	<b>7.831</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

\* 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 en 2009 de 325. Esta cifra supone un descenso respecto de

cada uno de los tres años anteriores, tal y como se refleja comparativamente en el cuadro 6.

### OTRAS PUBLICACIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EDITADAS EN COLABORACIÓN CON OTRAS INSTITUCIONES EN 2009

En 2009 se ha publicado, en colaboración con la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá, el Volumen I de Cuadernos Democracia y Derechos Humanos, bajo el título "**los derechos sociales como una exigencia de la justicia**". Reproducimos la portada



**CUADRO 6**  
**Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países.**  
**Años 2009 a 2006**

País de origen	2009	2008	2007	2006
Alemania	25	21	21	20
Arabia Saudí	1	0	0	0
Argelia	1	1	0	8
Argentina	18	37	44	32
Australia	1	1	1	0
Austria	2	3	3	0
Bélgica	15	10	13	10
Bolivia	2	5	7	3
Bosnia-Herzegovina	0	0	0	2
Brasil	10	15	14	6
Bulgaria	2	0	0	0
Burkina Faso	1	0	0	0
Canadá	0	4	1	2
Chile	2	5	10	5
Chipre	1	0	0	0
Colombia	17	23	16	6
Costa Rica	4	1	1	4
Cuba	16	11	11	8
Dinamarca	2	1	2	0
Ecuador	11	9	5	9
Egipto	1	1	0	0
El Salvador	0	0	1	1
Emiratos Árabes Unidos	1	0	0	0
Eslovaquia	2	1	0	3
Estados Unidos	15	17	57	18
Etiopía	0	0	1	0
Finlandia	1	1	2	0
Francia	26	26	25	59
Gabón	1	0	0	0
Grecia	5	0	1	1
Guatemala	1	0	1	0
Guinea Ecuatorial	1	1	0	0
Holanda	8	6	6	2
Honduras	1	3	3	0
Hungría	0	0	2	1
India	1	0	0	0
Indonesia	1	0	0	0
Irlanda	0	1	2	3
Israel	0	1	2	0
Italia	11	4	10	9
Japón	0	2	0	0
Jordania	0	0	0	1
Kirguizistán	0	0	1	0
Letonia	1	0	1	0
Libia	1	0	0	0
Liechtenstein	0	1	0	0
Luxemburgo	0	2	2	0
Malta	0	1	0	1
Marruecos	15	25	27	24
México	2	12	11	9
Mongolia	0	0	1	0
Nicaragua	0	3	2	1
Noruega	1	3	0	0
Pakistán	0	0	2	1
Panamá	2	1	4	2
Paraguay	0	1	0	0
Perú	12	17	12	17
Polonia	4	3	0	1
Portugal	7	9	11	14
Pdo. de Andorra	1	4	3	3
Puerto Rico	1	1	1	0
Reino Unido	38	38	21	28
República Checa	1	1	0	2
Rep. Dominicana	5	3	6	2
Rusia	0	0	2	0
Sáhara Occidental	0	2	0	0
Senegal	2	0	0	0
Sudáfrica	1	0	0	1
Suecia	1	1	2	1
Suiza	9	5	3	7
Taiwán, P. de China	0	0	1	0
Turquía	1	0	1	1
Ucrania	2	3	1	1
Uruguay	5	3	2	5
Venezuela	6	5	6	11
<b>Total</b>	<b>325</b>	<b>355</b>	<b>385</b>	<b>345</b>

**CUADRO 7**  
**Procedencia de los expedientes de queja según la vía de remisión. Año 2009**

Vía	Número	% s/ total
Directa (individuales y colectivas)	19.963	90,67
Comisionados parlamentarios autonómicos	1.976	8,97
Diversas entidades y organismos	79	0,36
<b>Total</b>	<b>22.018</b>	<b>100</b>

### Distribución según la vía de remisión de los expedientes de queja

Las quejas que dan lugar a la apertura del oportuno expediente pueden clasificarse según los cauces por los que llegaron al Defensor del Pueblo (ver cuadro 7). Respecto a los expedientes de queja procedentes de los comisionados parlamentarios autonómicos, el mayor número de ellos proviene, por orden de importancia numérica y porcentual, del Valedor do Pobo de Galicia, 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 cuadro 8). Entre los expedientes encauzados por "diversas entidades y organismos", destaca el aumento de los generados en la esfera municipal (por envío de las oficinas municipales de información al consumidor y de los propios ayuntamientos). Así queda recogido en el cuadro 9.

**CUADRO 8**  
**Distribución porcentual y expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos. Años 2009 y 2008**

Procedencia	Número		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008
Ararteko	57	62	2,88	2,74
Síndic de Greuges	143	195	7,24	8,62
Valedor do Pobo	325	581	16,45	25,67
Defensor del Pueblo Andaluz	332	274	16,80	12,11
Procuradora General del Principado de Asturias	34	41	1,72	1,81
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	293	260	14,83	11,49
Justicia de Aragón	155	141	7,84	6,23
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	41	135	2,07	5,97
Defensor del Pueblo Riojano	65	70	3,29	3,09
Diputado del Común	161	184	8,15	8,13
Defensor del Pueblo de Navarra	67	84	3,39	3,71
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	66	0	3,34	0,00
Procurador del Común de Castilla y León	237	236	11,99	10,43
<b>Total</b>	<b>1.976</b>	<b>2.263</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 9**  
**Distribución porcentual y expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos. Años 2009 y 2008**

Procedencia	Número		% sobre total	
	2009	2008	2009	2008
Delegaciones del Gobierno	2	1	2,53	1,33
Organismos autonómicos	14	7	17,72	9,33
Ayuntamientos	7	2	8,86	2,67
Defensores municipales	18	41	22,78	54,67
Oficinas Municipales de Información al Consumidor	23	9	29,11	12,00
Defensores extranjeros	15	15	18,99	20,00
<b>Total</b>	<b>79</b>	<b>75</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

## Distribución de los expedientes de queja por sectores

El cuadro 10 recoge información relativa al contenido material de los expedientes de queja registrados durante el año 2009, distribuidos según 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 la totalidad de los expedientes de queja gestionados, derivados de las reclamaciones ciudadanas, el número más elevado de ellos se dirige a las de carácter económico, 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 además las cuestiones relacionadas con el medio ambiente. En cuanto a variaciones

más significativas, cabe citar el aumento registrado respecto del ejercicio anterior en las quejas individuales en materia de Trabajo y Seguridad Social y el ligero incremento total observado en las áreas de Defensa e Interior; Justicia y Violencia Doméstica, Inmigración y Asuntos Exteriores, y Educación y Cultura. Por contra, se observa un menor número total en cuanto a gestión de expedientes en los sectores de Administración Económica, Función y Empleo Públicos y Ordenación Territorial.

Las investigaciones de oficio más numerosas son las relativas a cuestiones de Sanidad y Política Social, Educación y Cultura, Administración Económica, Función y Empleo Públicos, Ordenación Territorial y Medio Ambiente, y Justicia y Violencia Doméstica, por este orden.

**CUADRO 10**  
Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes de queja registrados

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
<b>Administración Económica</b>				
Haciendas y tributos	989	868	2	1.859
Ordenación económica	707	1.102	2	1.811
Telecomunicaciones y servicios postales	29	1.098	–	1.127
Infraestructuras y transporte	43	520	10	573
Industria, energía y comercio	12	513	21	546
En estudio	–	271	–	271
Agricultura, ganadería y pesca	–	33	–	33
<b>Total</b>	<b>1.780</b>	<b>4.405</b>	<b>35</b>	<b>6.220</b>
<b>Sanidad y Política Social</b>				
Trabajo y Seguridad Social	22	1.203	1	1.226
Política social	–	807	69	876
Sanidad	103	604	19	726
Consumo	–	267	2	269
En estudio	–	70	–	70
<b>Total</b>	<b>125</b>	<b>2.951</b>	<b>91</b>	<b>3.167</b>
<b>Función y Empleo Públicos</b>				
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	972	257	5	1.234
Funcionarios, personal laboral y estatutario de la Administración General del Estado, de la Seguridad Social, de las CC. AA. y de las corporaciones locales	162	934	24	1.120
En estudio	–	132	–	132
Jueces y magistrados, fiscales y personal al servicio de la Administración de Justicia y de instituciones penitenciarias	–	67	–	67
Fedatarios públicos	–	1	–	1
<b>Total</b>	<b>1.134</b>	<b>1.391</b>	<b>29</b>	<b>2.554</b>

CUADRO 10 (continuación)

Sectores	Individuales	Colectivas	Oficio	Total
<b>Justicia y Violencia Doméstica</b>				
Administración de Justicia	191	1.523	18	1.732
Registros	–	544	5	549
Víctimas de delitos	31	67	–	98
En estudio	–	34	1	35
Fedatarios públicos	–	23	–	23
Libertad religiosa	–	13	–	13
<b>Total</b>	<b>222</b>	<b>2.204</b>	<b>24</b>	<b>2.450</b>
<b>Ordenación Territorial</b>				
Urbanismo y vivienda	58	1.486	24	1.568
Medio ambiente	6	553	3	562
En estudio	107	153	–	260
Ordenación y planificación territorial	–	5	–	5
<b>Total</b>	<b>171</b>	<b>2.197</b>	<b>27</b>	<b>2.395</b>
<b>Defensa e Interior</b>				
Seguridad ciudadana y vial	99	1.111	1	1.211
Administración penitenciaria	–	569	10	579
Interior	66	311	3	380
En estudio	–	12	–	12
Defensa	–	9	–	9
<b>Total</b>	<b>165</b>	<b>2.012</b>	<b>14</b>	<b>2.191</b>
<b>Educación y Cultura</b>				
Educación	–	804	19	823
Organización y régimen jurídico de las corporaciones locales	29	248	–	277
Medios de comunicación	–	174	18	192
Protección de datos y propiedad intelectual	–	180	–	180
Otras materias	–	104	–	104
Procedimiento administrativo, responsabilidad patrimonial y publicaciones oficiales	–	86	–	86
Derecho de asociación, régimen electoral y estadística	–	69	–	69
Cultura y deporte	–	50	1	51
En estudio	–	16	–	16
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>1.731</b>	<b>38</b>	<b>1.798</b>
<b>Inmigración y Asuntos Exteriores</b>				
Extranjería e inmigración	–	1.370	6	1.376
Asuntos exteriores	–	54	–	54
En estudio	–	45	5	50
Emigración	–	23	–	23
Racismo y xenofobia	–	9	–	9
<b>Total</b>	<b>–</b>	<b>1.501</b>	<b>11</b>	<b>1.512</b>
<b>Total</b>	<b>3.626</b>	<b>18.392</b>	<b>269</b>	<b>22.287</b>

# Estado de tramitación de las quejas al concluir el año 2009

Los datos que se recogen en el cuadro siguiente reflejan la correspondiente situación a 31 de diciembre de 2009.

**CUADRO 11**  
**Situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio en 2009, a 31 de diciembre**

Situación	Oficio		Individuales		Colectivas		Total	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Admitidas a trámite	261	97,03	6.433	34,98	1.766	48,70	8.460	37,96
En trámite	160	59,48	3.310	18,00	1.575	43,44	5.045	22,64
Concluidas	101	37,55	3.115	16,94	191	5,27	3.407	15,29
En suspenso	0	0,00	8	0,04	0	0,00	8	0,04
No admitidas a trámite	0	0,00	9.879	53,71	1.709	47,13	11.588	51,99
Pendiente datos del interesado	1	0,37	636	3,46	0	0,00	637	2,86
En estudio	7	2,60	1.444	7,85	151	4,16	1.602	7,19
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100,00</b>	<b>18.392</b>	<b>100,00</b>	<b>3.626</b>	<b>100,00</b>	<b>22.287</b>	<b>100,00</b>

Con relación a las quejas no admitidas a trámite debe reiterarse, una vez más, que 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. Además, en todos y cada uno de los casos, sin excepción, se da puntual información al ciudadano sobre los motivos de la decisión,

conforme a lo establecido en el artículo 17 de la citada Ley Orgánica, y se le orienta y suministra información adicional que pueda serle de utilidad para la resolución de los problemas planteados, sugiriendo, en su caso, las vías de solución a su alcance.

Los motivos de no admisión de quejas individuales en el año 2009 han sido los que se incluyen en el cuadro 12.

## PUBLICACIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN 2009

En 2009 se ha publicado el Informe Monográfico "**Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social**".

El Informe puede consultarse en [www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es). Reproducimos la portada:



**CUADRO 12**  
**Motivos de no admisión de quejas individuales. Año 2009**

Motivos de no admisión	Número
Presentación por autoridad con competencia en el caso	14
Carencia de fundamentos	90
Conflicto particular ajeno a la Administración	314
Desistimiento	30
Inexistencia de pretensión	24
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	161
Intervención judicial	953
Falta de actuación administrativa previa	1.493
Sin actividad de los poderes públicos	458
Sin contestación a defecto subsanable	35
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	475
Sólo se envía información	200
Sólo se solicita información	239
Sin indicios de irregularidad administrativa	3.133
Inexistencia de interés legítimo	43
No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	7
Sin fundamentos para interponer el recurso	28
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.828
Perjuicios a terceros	6
Plazo superior a un año	22
Queja anónima	1
Resuelto sin intervención del Defensor	151
Sentencia firme	174
<b>Total</b>	<b>9.879</b>

### Expedientes de queja individual

Los expedientes de queja individual tramitados y de 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 refieren a las quejas que, habiendo sido admitidas a trámite, ya fueron investigadas con ocasión de otras quejas que presentaban problemas análogos, seguidos de los dirigidos a la Administración autonómica y a la Administración local (ver cuadro 13).

**CUADRO 13**  
**Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio, tramitados ante la Administración, en 2009**

Administraciones	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración General del Estado	1.387	1.341	5	2.733
Administración autonómica	554	482	0	1.036
Administración local	539	317	2	858
Fiscal General del Estado	98	88	0	186
Otras entidades públicas	38	59	0	97
Varias administraciones	187	86	1	274
Investigación innecesaria	667	843	0	1.510
<b>Total</b>	<b>3.470</b>	<b>3.216</b>	<b>8</b>	<b>6.694</b>

En los cuadros 14 y 15 se recoge el detalle de los expedientes de queja del año 2009, de carácter individual o incoados de oficio, tramitados respectivamente ante la Administración General del Estado y con órganos dependientes de las comunidades autónomas. Puede observarse que una vez más el mayor número de expedientes tramitados

corresponde al Ministerio del Interior, debido sobre todo a que entre sus competencias se incluyen las de carácter penitenciario, junto con los dirigidos al Ministerio de Justicia, y el menor número a los seguidos ante los ministerios de Igualdad, de Cultura y de Presidencia del Gobierno.

**CUADRO 14**  
**Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado. Año 2009.**  
**Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio**

Ministerios	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	3	1	0	4
Ministerio de la Presidencia	91	98	5	194
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	122	105	0	227
Ministerio de Ciencia e Innovación	3	3	0	6
Ministerio de Cultura	2	1	0	3
Ministerio de Defensa	27	18	0	45
Ministerio de Economía y Hacienda	138	87	0	225
Ministerio de Educación	59	52	0	111
Ministerio de Fomento	145	119	0	264
Ministerio de Igualdad	0	1	0	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	87	24	0	111
Ministerio del Interior	229	294	0	523
Ministerio de Justicia	220	122	0	342
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	30	7	0	37
Ministerio de Sanidad y Política Social	14	12	0	26
Ministerio de Trabajo e Inmigración	85	141	0	226
Ministerio de Vivienda	44	131	0	175
Administración periférica	1	10	0	11
Varios departamentos ministeriales	87	115	0	202
<b>Total</b>	<b>1.387</b>	<b>1.341</b>	<b>5</b>	<b>2.733</b>

**CUADRO 15**  
**Detalle de la tramitación ante las administraciones autonómicas. Año 2009.**  
**Expedientes de queja individual e investigaciones de oficio**

Comunidades autónomas	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
C. A. de Cataluña	4	2	0	6
C. A. del País Vasco	9	3	0	12
C. A. de Galicia	23	16	0	39
Cantabria	14	15	0	29
Principado de Asturias	18	21	0	39
C. A. de Andalucía	56	48	0	104
Región de Murcia	18	16	0	34
C. A. de Aragón	11	12	0	23
C. A. de Castilla-La Mancha	20	17	0	37
Comunitat Valenciana	56	52	0	108
C. A. de La Rioja	7	4	0	11
C. A. de Extremadura	17	16	0	33
C. A. de Canarias	50	13	0	63
Comunidad de Castilla y León	29	39	0	68
C. A. de les Illes Balears	15	13	0	28
Comunidad de Madrid	182	188	0	370
Comunidad Foral de Navarra	7	4	0	11
Ciudad A. de Ceuta	5	0	0	5
Ciudad A. de Melilla	11	3	0	14
Varias CC. AA.	2	0	0	2
<b>Total</b>	<b>554</b>	<b>482</b>	<b>0</b>	<b>1.036</b>

**CUADRO 16**  
**Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio,**  
**según administraciones. Año 2009**

Administraciones	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	672	425	66	178	1.341
Administración autonómica	170	140	29	143	482
Administración local	168	97	13	39	317
Fiscal General del Estado	65	9	2	12	88
Otras entidades públicas	49	4	2	4	59
Varias administraciones	22	29	6	29	86
Investigación innecesaria	496	134	97	116	843
<b>Total</b>	<b>1.642</b>	<b>838</b>	<b>215</b>	<b>521</b>	<b>3.216</b>

### CUADRO 17

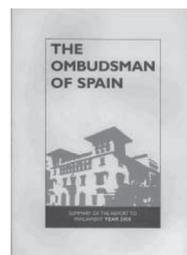
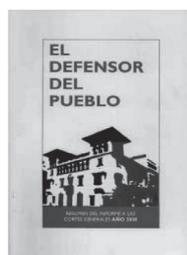
#### Detalle de los tipos de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con la Administración General del Estado. Año 2009

Ministerios	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Presidencia del Gobierno	0	0	1	0	1
Ministerio de la Presidencia	40	36	2	20	98
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	66	18	5	16	105
Ministerio de Ciencia e Innovación	1	1	0	1	3
Ministerio de Cultura	0	1	0	0	1
Ministerio de Defensa	12	2	1	3	18
Ministerio de Economía y Hacienda	38	33	3	13	87
Ministerio de Educación	23	24	0	5	52
Ministerio de Fomento	59	28	29	3	119
Ministerio de Igualdad	1	0	0	0	1
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	19	2	0	3	24
Ministerio del Interior	175	73	11	35	294
Ministerio de Justicia	73	34	3	12	122
Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino	2	2	2	1	7
Ministerio de Sanidad y Política Social	5	1	0	6	12
Ministerio de Trabajo e Inmigración	57	48	6	30	141
Ministerio de Vivienda	62	68	0	1	131
Administración periférica	6	3	0	1	10
Varios departamentos ministeriales	33	51	3	28	115
<b>Total</b>	<b>672</b>	<b>425</b>	<b>66</b>	<b>178</b>	<b>1.341</b>

### PUBLICACIONES DEL DEFENSOR DEL PUEBLO EN 2009

En 2009 se han publicado las **Recomendaciones y Sugerencias 2008**, el **Informe de Gestión 2008 y sus debates parlamentarios**, así como el **Resumen del Informe 2008** en castellano y en inglés.

Estas publicaciones pueden consultarse en [www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es). Reproducimos las portadas.



**CUADRO 18**

**Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual e investigaciones de oficio en relación con las administraciones autonómicas. Año 2009**

Comunidades autónomas	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
C. A. de Cataluña	0	0	0	2	2
C. A. del País Vasco	2	0	0	1	3
C. A. de Galicia	3	7	2	4	16
Cantabria	7	5	0	3	15
Principado de Asturias	6	1	3	11	21
C. A. de Andalucía	21	11	2	14	48
Región de Murcia	7	5	0	4	16
C. A. de Aragón	5	4	0	3	12
C. A. de Castilla-La Mancha	9	3	0	5	17
Comunitat Valenciana	13	21	5	13	52
C. A. de La Rioja	0	0	0	4	4
C. A. de Extremadura	5	2	1	8	16
C. A. de Canarias	5	4	0	4	13
Comunidad de Castilla y León	14	10	3	12	39
C. A. de les Illes Balears	8	0	0	5	13
Comunidad de Madrid	63	67	12	46	188
Comunidad Foral de Navarra	0	0	0	4	4
Ciudad A. de Melilla	2	0	1	0	3
<b>Total</b>	<b>170</b>	<b>140</b>	<b>29</b>	<b>143</b>	<b>482</b>

## SEDE DEL DEFENSOR DEL PUEBLO: FORTUNY 22



**Más información en**

[www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)



## 3.626 quejas colectivas

El conjunto de quejas colectivas tramitadas en 2009 ha generado un total de 3.626 expedientes. Las quejas planteadas por un número significativo de ciudadanos y su contenido resumido se recogen a continuación:

- 125 miembros de la Benemérita manifiestan su desacuerdo con el hecho de que la Cruz de Plata de la Orden del Mérito de la Guardia Civil no lleve aparejada pensión.
- 107 ciudadanos plantean su queja sobre la evolución del proyecto de implantación del denominado Eje Atlántico de Alta Velocidad.
- 2.952 ciudadanos reclaman la adopción, por las distintas administraciones competentes, de una regulación de las profesiones de ingeniero e ingeniero técnico en Informática.
- 1.241 ciudadanos, personal estatutario de los servicios de salud, plantean su queja en relación con el sistema de jubilación previsto en el artículo 26.4 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto marco del personal estatutario de los servicios de salud.
- 464 personas expresan su desacuerdo con el contenido de la disposición transitoria séptima de la Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar, por la supuesta discriminación que, en su opinión, supone para los militares actualmente en servicio.
- 144 profesionales de las Fuerzas Armadas manifiestan su desacuerdo con el contenido de la disposición adicional décima de la Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar, por considerar que plantea una discriminación con otros miembros de la Carrera Militar.
- 340 afiliados a la Asociación de Usuarios Afectados por Permutas y Derivados Financieros (ASUAPEDEFIN) muestran su disconformidad con diversas resoluciones adoptadas por el Banco de España en esta materia.
- 695 miembros de la Asociación Unificada de Militares Españoles (AUME) manifiestan su queja por la inexistencia de un marco legal que regule el ejercicio de determinados derechos fundamentales y libertades públicas de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- 120 personas manifiestan su queja por la paralización de un proceso de selección de profesionales de enfermería por existir un recurso planteado ante el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León.
- 100 ciudadanos reclaman la realización de las adaptaciones precisas que garanticen la accesibilidad de las personas sordas a las pruebas para obtener el carné de conducir.
- 989 personas consideran que la normativa fiscal de la Comunidad Autónoma de Cataluña, en materia de sucesiones, discrimina a los ciudadanos de ese territorio en relación con los del resto del Estado.
- 9.353 usuarios plantean su queja respecto de las modificaciones operadas en la aplicación de la denominada tarifa nocturna en materia de consumo de energía eléctrica.
- 238 ciudadanos reclaman la habilitación por los organismos públicos, e incluso entidades privadas, de teléfonos de atención a usuarios y consumidores que incluyan el prefijo territorial correspondiente, además de las líneas 901 y 902, ya existentes.
- 415 personas manifiestan su opinión contraria a los espectáculos taurinos y piden que se solicite a las autoridades competentes su prohibición.
- 401 personas concurrentes al proceso de selección de personal para la obtención de la categoría profesional de celador de instituciones sanitarias, mediante concurso oposición, plantean su queja por las preguntas planteadas en los exámenes convocados para este fin por la Agencia Valenciana de Salud.
- 225 ciudadanos dan traslado de un manifiesto en defensa de la escuela infantil.
- 8.343 personas, encabezadas por la representante de la Asociación Elín, denuncian la situación de un grupo de personas que abandonaron el Centro de Estancia Temporal para Inmigrantes de Ceuta ante el temor de ser expulsados del país.
- 461 ciudadanos denuncian la situación de un menor, supuestamente secuestrado por su abuela.
- 5.511 vecinos de Ajo (Cantabria) plantean su queja contra la orden de derribo de un establecimiento de hostelería de la localidad.
- 271 vecinos de la parroquia de Nantón, perteneciente al municipio de Cabana de Bergantiños (A Coruña), reclaman que se les facilite un adecuado conocimiento de las posibilidades de acceso e instalación de líneas de ADSL en sus domicilios.
- 191 vecinos de la localidad de Buenaventura (Toledo) reclaman que se les facilite un adecuado conocimiento de las posibilidades de acceso e instalación de líneas de ADSL en sus domicilios.
- 1.021 ciudadanos exponen, de forma genérica, las irregularidades que en su opinión se producen en el uso del castellano en el ámbito de la cooficialidad lingüística existente en Cataluña.
- 111 funcionarias, pertenecientes al Cuerpo de Ayudantes de Instituciones Penitenciarias, plantean su queja por la situación profesional en que se encuentran tras la unificación de escalas operada en dicho cuerpo en el desarrollo de lo dispuesto en la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de mayo, para la igualdad efectiva de hombres y mujeres.
- 1.751 personas dan traslado de un manifiesto suscrito por el Foro Desarrollo y Progreso, en relación con las modificaciones de la legislación en materia de interrupción voluntaria del embarazo.
- 211 trabajadores del hospital La Paz de Madrid manifiestan sus quejas, recogidas en un escrito dirigido a la Consejería de Sanidad de esa comunidad, en relación con su promoción profesional.

- 573 miembros de distintas asociaciones, dedicadas a la acogida temporal de menores extranjeros, plantean su disconformidad con el contenido de la Instrucción 5/2008, de 6 de noviembre, de la Dirección General de Infancia y Familias de la Junta de Andalucía.
- 4.216 integrantes de la Comisión de Afectados por la Depuradora de Lagares (Vigo), encabezados por su portavoz, manifiestan su queja por la instalación de ésta en su ámbito territorial.
- 337 vecinos de la calle San Luciano, de Madrid, manifiestan su queja por la construcción de un edificio en una zona verde.
- 321 auxiliares de enfermería, que prestan sus servicios en el hospital Vall d'Hebron de Barcelona, manifiestan su queja por el diferente tratamiento salarial que reciben en función de distintas valoraciones de su titulación.
- 916 vecinos de Berango (Vizcaya) plantean su queja por el cambio de calificación de unos terrenos, destinados inicialmente a instalaciones deportivas, para la construcción de viviendas.
- 5.336 vecinos de Pinto (Madrid) denuncian la significativa reducción de las plazas previstas en la construcción de una residencia de mayores en su término municipal.
- 5.008 vecinos de Sagunto (Valencia) denuncian los posibles graves impactos medioambientales que, en su opinión, se derivarían de la ejecución del Proyecto de Remodelación Playa-Puerto de dicha población.
- 19.010 personas plantean su queja en relación con una actuación médica del Servicio de Cirugía Vasculardel Hospital Mateu Orfila de Menorca.
- 165 usuarios del Centro de Atención de Mayores de Usera de Madrid manifiestan su queja por diversas deficiencias en la atención que se les presta.
- 127 ciudadanos plantean su queja en relación con la modificación del régimen de custodia de un menor.
- 273 aficionados a la práctica de la gimnasia, pertenecientes a diversos clubes de la Región de Murcia, denuncian actuaciones de la Federación Murciana de Gimnasia, que favorecen exclusivamente a miembros de determinados clubes.
- 293 integrantes del personal del hospital Can Misses (Illes Balears) exponen su discrepancia con el Servicio de Salud de la citada comunidad autónoma, por el trato desigual recibido en un concurso-oposición para cubrir vacantes de auxiliar de enfermería.
- 187 trabajadoras del Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE) plantean su queja por la falta de información de dicho organismo autónomo del Ministerio de Trabajo e Inmigración, en relación con la posible transferencia de competencias, relativas a las políticas activas de empleo, a la Comunidad Autónoma del País Vasco.
- 321 vecinos de la localidad de Vilecha, dependiente del Ayuntamiento de Onzonilla (León), plantean su queja por el mal funcionamiento del servicio de Correos.
- 274 miembros de la Asociación de Parálisis Cerebral de Baleares (ASPACE) manifiestan su preocupación por la deficiente aplicación efectiva de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de

Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, en su ámbito territorial.

**CUADRO 19**  
**Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva, a 31 de diciembre de 2009**

Situación	Número	%
Admitidas a trámite	1.766	48,70
En trámite	1.575	43,44
Concluidas	191	5,27
No admitidas a trámite	1.709	47,13
En estudio	151	4,16
<b>Total</b>	<b>3.626</b>	<b>100,00</b>

Las quejas colectivas no admitidas a trámite en 2009 tuvieron como causas o motivos de no admisión los recogidos en el cuadro 20.

**CUADRO 20**  
**Causas de no admisión de los expedientes de queja colectiva. Año 2009**

Motivos de no admisión	Número
Carencia de fundamentos	87
Falta de actuación administrativa previa	89
Sin indicios de irregularidad administrativa	66
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.467
<b>Total</b>	<b>1.709</b>

Tal y como se ha expresado en el apartado correspondiente a los expedientes de queja individual, en los cuadros 21, 22 y 23 se detallan los expedientes de queja colectiva tramitados en 2009 ante las distintas Administraciones Públicas, especificando los organismos y entidades públicas concernidos.

**CUADRO 21**  
**Expedientes de queja colectiva tramitados ante las distintas administraciones, en 2009**

Administraciones	En trámite	Concluidos	Total
Administración Gral. del Estado	753	35	788
Administración autonómica	22	45	67
Administración local	29	0	29
Fiscal General del Estado	120	0	120
Otras entidades públicas	337	0	337
Varias administraciones	313	12	325
Investigación innecesaria	1	99	100
<b>Total</b>	<b>1.575</b>	<b>191</b>	<b>1.766</b>

**CUADRO 22**

**Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la Administración General del Estado, en 2009**

Ministerios	En trámite	Concluidos	Total
Ministerio de Defensa	721	0	721
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	0	29	29
Ministerio de Vivienda	32	0	32
Varios departamentos ministeriales	0	6	6
<b>Total</b>	<b>753</b>	<b>35</b>	<b>788</b>

**CUADRO 23**

**Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante las administraciones autonómicas, en 2009**

Comunidades autónomas	En trámite	Concluidos	Total
C. A. de Andalucía	22	0	22
C. A. de Canarias	0	27	27
Comunidad de Madrid	0	18	18
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>45</b>	<b>67</b>

En el cuadro 24 se detallan, en columna, los diferentes tipos de conclusiones de los expedientes de queja colectiva en 2009.

**CUADRO 24**

**Tipos de conclusiones de los expedientes de queja colectiva, según administraciones. Año 2009**

Administraciones	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Total
Administración Gral. del Estado	29	6	0	35
Administración autonómica	45	0	0	45
Varias administraciones	0	0	12	12
Investigación innecesaria	99	0	0	99
<b>Total</b>	<b>173</b>	<b>6</b>	<b>12</b>	<b>191</b>

## 269 quejas de oficio

Durante el ejercicio 2009, la Institución ha actuado de oficio en 269 ocasiones, lo que supone un incremento porcentual del 6,32% respecto del año 2008. 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 cuadro 25, en el que se especifica la situación de las investigaciones iniciadas, a 31 de diciembre de 2009, y la Administración ante la que han sido tramitadas. No se incluyen en este cuadro los ocho expedientes que se encontraban en fase preparatoria en esa fecha.

**CUADRO 25**  
**Investigaciones de oficio en relación con las distintas administraciones. Año 2009**

Administraciones	En trámite	Concluidas	Total
Administración Gral. del Estado	32	21	53
Administración autonómica	104	61	165
Administración local	13	14	27
Fiscal Gral. del Estado	2	1	3
Varias administraciones	8	4	12
Investigación innecesaria	1	0	1
<b>Total</b>	<b>160</b>	<b>101</b>	<b>261</b>

### Justicia

Las quejas de oficio abiertas en 2009 dentro del ámbito de la justicia fueron numerosas y variadas. Destacan aquéllas relativas a la sobrecarga de trabajo, como la investigación abierta ante la Secretaría de Estado de Justicia, en relación con las medidas que tenía previsto acometer para resolver las graves deficiencias detectadas en más de 70 juzgados unipersonales contencioso-administrativos, o la iniciada ante el Ministerio de Justicia, en relación con la necesidad de dotar de más plazas de magistrados a la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

También se iniciaron de oficio varios expedientes relacionados con la falta de medios. Es el caso de la investigación llevada a cabo ante el Consejo General del Poder Judicial, ante la Fiscalía General del Estado y ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con la reiterada suspensión de los denominados juicios rápidos por la falta de traductores intérpretes, o la iniciada ante el Ministerio de Justicia y ante la Fiscalía General del Estado, en relación con la necesidad de completar la implantación del Sistema de Información del Ministerio Fiscal. Asimismo, se abrió una queja de oficio ante el Consejo General del Poder

Judicial, ante la Fiscalía General del Estado y ante la Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía, en relación con la supresión del servicio de transporte facilitado a los funcionarios del servicio común de notificaciones para el cumplimiento de sus labores profesionales.

La dilación excesiva de la justicia motivó la apertura de una queja de oficio ante la Fiscalía General del Estado por el retraso en la tramitación del procedimiento civil seguido por el Juzgado de Primera Instancia número 1 de Eivissa, en el que habiendo transcurrido ocho años desde su inicio, todavía permanecía pendiente de fijación la fecha para la celebración de la pertinente vista oral.

Además, también se abrieron sendas investigaciones de oficio ante la Secretaría de Estado de Justicia tras las múltiples quejas recibidas en relación con el mal funcionamiento de los Registros Civiles de Manacor y de Inca, ambos en les Illes Balears.

Por otra parte, los centros de internamiento de menores protagonizaron algunas investigaciones de oficio. Es el caso del Centro de La Jara, de Alcalá de Guadaíra (Sevilla), en relación con las deficiencias encontradas en el mismo; y del Centro Marcelo Nessi de Badajoz, en relación con la supuesta aplicación de métodos inadecuados para reducir a un joven interno. Asimismo, se pidió a la Consejería de Justicia de la Comunidad Autónoma de Andalucía que informase sobre la necesidad de crear un nuevo centro de internamiento de menores en la provincia de Huelva. En relación con los menores infractores, también se inició una investigación ante el Ministerio de Justicia, en relación con la falta de concreción de las medidas aplicables a los menores de 14 años que cometen actos delictivos.

### Prisiones

El Defensor del Pueblo siempre investiga de oficio las muertes de los reclusos. En 2009 se abrieron por este motivo tres expedientes ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior y uno más en relación con los datos estadísticos sobre fallecimientos en centros penitenciarios. Además, se investigaron las autolesiones de un interno del centro penitenciario de Dueñas (Palencia) y el intento de suicidio de un preso en el centro penitenciario Sevilla II.

También se investigaron de oficio los hospitales psiquiátricos penitenciarios de Sevilla y de Alicante, la presunta agresión de un recluso a dos funcionarios del centro penitenciario de Málaga y la posible ocupación excesiva del centro penitenciario de Topas (Salamanca).

### Ciudadanía y seguridad pública

En 2009 se investigaron algunos casos de supuestos malos tratos y abusos policiales. Así, se inició un expediente ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior; tras la muerte de un joven inmigrante que se

encontraba detenido en las dependencias de la comisaría de Vía Layetana de Barcelona. También se requirió información sobre la supuesta agresión a un ciudadano, realizada por agentes de la Policía Nacional de paisano y sobre el trato dado por varios agentes de la Guardia Civil a un ciudadano canadiense en el aeropuerto de Madrid-Barajas.

El funcionamiento de los parquímetros motivó dos quejas de oficio ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid.

## Inmigración y extranjería

El personal del Defensor del Pueblo visitó en 2009 las dependencias policiales de los puestos fronterizos del aeropuerto de El Prat de Barcelona y del aeropuerto de Madrid-Barajas. También se visitó el Centro de Internamiento de Extranjeros de la Zona Franca de Barcelona; las instalaciones y servicios de extranjería de la Comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Irún (Guipúzcoa); el puesto de entrega recíproca de Biraton; la comisaría conjunta franco-española situada en Hendaya; las instalaciones y servicios de extranjería de los puestos fronterizos de Portbou (Girona) y La Junquera; y la comisaría conjunta franco-española situada en Le Perthus. Además, el Defensor del Pueblo inspeccionó de oficio las instalaciones de acogida para inmigrantes llegados de forma irregular de Motril (Granada); el Centro de Internamiento de Extranjeros de Málaga; la Unidad de Primera Acogida (UPA) del Centro Materno-Infantil de Oviedo (Asturias); y los Dispositivos de Emergencia para la Acogida de Menores Extranjeros no Acompañados de Canarias (DEAMENAC) La Esperanza 1 y 2.

Por otra parte, se inició una investigación ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, en relación con la situación de 18 presos españoles internos en la cárcel de Meknes, en Marruecos; se pidió información sobre la detención de unos funcionarios de policía por la presunta comisión de un delito de estafa contra inmigrantes y se abrió una queja por la presunta denegación de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales al padre de una menor española que había sufrido un accidente con secuelas, como consecuencia de la caída de una estructura de titularidad municipal del Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra).

## Actividad económica

En este apartado destacan varias quejas relacionadas con la actividad de la energía eléctrica. Así, se abrió una investigación ante todas las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla por posibles irregularidades en que podrían estar incurriendo las compañías suministradoras de energía eléctrica en la tarificación del consumo correspondiente a los meses de diciembre de 2008 y enero de 2009. En esta línea, también se abrió un expediente ante la Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, por la confusión e incertidumbre generada a muchos usuarios domésticos y titulares de pequeñas y medianas empresas, al anunciarse la liberalización de tarifas aplicables al consumo de energía eléctrica y su posible repercusión en un incremento significativo de las mismas. Y se

investigó también el corte de suministro de energía eléctrica que afectó a más de 7.000 usuarios de diversas poblaciones de las provincias de Málaga y Granada.

Los retrasos y cancelaciones de decenas de vuelos, con el consiguiente perjuicio para los usuarios, originados por diversas causas en el aeropuerto de Madrid-Barajas, motivaron dos quejas de oficio ante la Secretaría de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento. Otra investigación se inició ante la Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Nacionales y Navegación Aérea (AENA) por las denuncias de diversos usuarios en relación con las causas que motivaron la inoperancia durante dos horas del aeropuerto de Es Codolar de Eivissa (Illes Balears).

Además, se investigaron determinadas prácticas de algunas compañías aéreas que obligan a los usuarios a utilizar líneas telefónicas 807 para ponerse en contacto con sus servicios, que son especialmente gravosas, frente a otras posibles alternativas, y se requirió información a la Secretaría General de Transporte del Ministerio de Fomento sobre la suspensión de actividad de la compañía aérea Air Comet. En relación con el transporte aéreo, se abrió un expediente ante la Secretaría General de Transportes del Ministerio de Fomento, ante las reiteradas quejas planteadas por ciudadanos de Estados que no son miembros de la Unión Europea, residentes en las Islas Baleares, en Canarias, en Ceuta y en Melilla, por no poder disfrutar de los beneficios previstos en el Real Decreto 1316/2001, de 30 de noviembre, por el que se regula la bonificación en las tarifas de los servicios regulares de transporte aéreo y marítimo. Asimismo, se inició una queja ante la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), adscrita al Ministerio de Fomento, en relación con las garantías de los derechos de las personas con discapacidades, respecto de su no discriminación y accesibilidad al transporte aéreo, tras conocerse la Sentencia 211/2009, de 6 de mayo, de la Audiencia Provincial de Madrid, que condenaba a dos compañías aéreas por discriminar a pasajeros sordos al denegarles el embarque en sus vuelos.

Por otra parte, también se investigó ante el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, y ante la Dirección General de Consumo del Ministerio de Sanidad y Política Social, un supuesto incremento de precios por parte de los concesionarios de automóviles, con motivo de la publicidad de las nuevas ayudas directas por adquisición de vehículos, lo que vendría a neutralizar las citadas ayudas.

También se inició una investigación ante la Subsecretaría del Ministerio de Economía y Hacienda, en relación con múltiples quejas en las que se denuncian posibles prácticas irregulares por determinadas empresas dedicadas al cobro de deudas.

## Administración educativa

De entre las quejas de oficio relacionadas con el ámbito educativo destacan en 2009 las iniciadas ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación y varias comunidades autónomas por la reiteración de quejas recibidas en la Institución sobre la inadecuada atención educativa que reciben los alumnos afectados por dislexia.

También se inició una investigación ante las 17 comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla para conocer la garantía y protección de los derechos de los menores respecto de la programación en televisión y ciertos contenidos en Internet.

Asimismo, se preguntó al Ayuntamiento de Madrid sobre las denuncias públicas por el cierre de buena parte de las bibliotecas municipales de Madrid a lo largo del periodo vacacional de Navidad y a la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, por el recorte presupuestario de las universidades públicas de su ámbito territorial, denunciado por la Conferencia de Rectores.

## Sanidad

La Institución del Defensor del Pueblo abrió en 2009 un expediente ante todas las comunidades autónomas para conocer el grado de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la Institución en el informe monográfico sobre Daño cerebral sobrevenido.

También se investigó de oficio, tras las manifestaciones públicas de muchos ciudadanos, la saturación de las áreas de urgencia de los centros hospitalarios en la Comunidad de Madrid y el fallecimiento de un bebé en el hospital Gregorio Marañón de Madrid, a consecuencia de un error en la vía de administración del suero alimenticio.

## Asuntos sociales

Como es habitual, los temas sociales volvieron a tener una especial relevancia en 2009. La demora en la tramitación de las solicitudes de valoración de las situaciones de dependencia y la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención motivó la apertura de sendas investigaciones de oficio ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y ante la Consejería de Bienestar Social de la Comunidad Valenciana. También se abrieron quejas de oficio ante los organismos competentes del resto del territorio nacional para recabar información sobre la aplicación de las disposiciones contenidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Asimismo, se inició un expediente ante la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, en relación con las informaciones publicadas sobre la falta de valoración de la situación de dependencia de una menor con parálisis cerebral, por no estar estable su situación médica.

En 2009 también se iniciaron expedientes de oficio ante las administraciones competentes en todo el territorio nacional para realizar un seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Institución en el informe monográfico sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*. Relativas a los menores hubo también en 2009 varias quejas de oficio, como las iniciadas ante la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha y ante la Fiscalía General del Estado, en relación con la muerte de una menor

durante su traslado a su centro de ingreso, en Azuqueca de Henares (Guadalajara); la investigación abierta ante la Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla, en relación con el traslado de los menores ingresados en un centro de protección de dicha población, por el grave deterioro de sus instalaciones; o la queja motivada por las presuntas irregularidades en el trato dispensado a los menores acogidos en el centro residencia infantil Hogar Isabel de Castilla, dependiente de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

Otros temas relacionados con los asuntos sociales y sobre los que se abrieron investigaciones de oficio fueron la existencia de 582 plazas sin cubrir en diez centros de la Comunidad de Madrid para la atención de personas con discapacidad psíquica, por carecer de su imprescindible financiación; el retraso en el trámite y resolución de expedientes de pensiones, al amparo de convenios bilaterales suscritos con España, especialmente con determinados países iberoamericanos o la reiterada detección de alimentos caducados en el centro de atención a discapacitados psíquicos Dos de Mayo.

## Medio ambiente

Relacionadas con el medio ambiente destacan la investigación realizada ante los ministerios de Fomento y de Industria, Turismo y Comercio, en relación con la posible repercusión medioambiental que podría derivarse del trazado proyectado para la realización de determinadas infraestructuras que afectarían en Andalucía a la sierra de Aracena y al parque de Doñana; y la queja de oficio abierta ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid, en relación con la reducción del número de estaciones de medición y evaluación de factores de contaminación en zonas de especial intensidad de tráfico rodado de la capital.

## Urbanismo y vivienda

Las numerosas quejas recibidas por la Institución sobre la falta de información sobre las obligaciones fiscales aplicables a los perceptores de la renta básica de emancipación de los jóvenes motivaron la apertura de varias quejas de oficio ante los organismos competentes en todo el territorio nacional. Asimismo, y también en relación a la renta básica de emancipación, se inició un expediente ante la Secretaría General Técnica del Ministerio de Vivienda, por las reiteradas quejas formuladas sobre problemas derivados del sistema de pago de alquileres mediante el cargo en cuenta de recibos domiciliados en entidades bancarias.

Además, también fue objeto de investigación por parte de la Institución la situación en que se encuentra la Cañada Real Galiana de Madrid, por los problemas de carácter social, educativos, de salud pública y de seguridad que afectan esta zona en la que residen más de 40.000 ciudadanos; el deficiente estado del barrio Cabezo de la Fuensantilla de Cieza (Murcia); y el incumplimiento del pago del alquiler de viviendas a las personas que fueron obligatoriamente desalojadas de sus domicilios, con motivo de las obras que se realizaban en la M-50 de Madrid y la inadecuación de algunas de ellas a las necesidades de las personas con situaciones de discapacidad.

## Funcionarios públicos

El Defensor del Pueblo abrió expedientes de oficio en todas las comunidades autónomas y ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional y la Subsecretaría del Ministerio de Educación, en relación con la toma en consideración de criterios de conciliación de la vida laboral y familiar; en los concursos de traslados de ámbito nacional del personal docente no universitario.

La falta de personal para hacer frente a la carga de trabajo en los registros civiles de Madrid, Alcalá de Henares, Torrejón de Ardoz y Granada estuvo detrás de varias quejas de oficio iniciadas ante el Ministerio de Justicia y las consejerías competentes de Madrid y Andalucía. Además, se abrió una queja tras el cierre de un Juzgado de lo Penal de Valencia, provocado por la falta de funcionarios para atender

su carga de trabajo. Y dos expedientes más se iniciaron ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Madrid y ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, en relación con las dotaciones de personal de la plantilla de bomberos.

Por último, el Defensor del Pueblo también investigó de oficio las previsiones de desarrollo de la disposición final única del Real Decreto 1314/2005, de 4 de noviembre, que aprobó el Reglamento de Retribuciones del Personal de las Fuerzas Armadas; la necesidad de elaborar el texto normativo para hacer efectivo el cumplimiento de lo establecido en el artículo 55.2 de la Ley 42/1999, de 25 de noviembre, de Régimen de Personal del Cuerpo de la Guardia Civil, y varios asuntos relacionados con el Estatuto Básico del Empleado Público.

## Admitidas 85 recomendaciones y 82 sugerencias

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individual, colectiva e investigaciones de oficio durante el año 2009, se formularon 553 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 formuladas por el Defensor del Pueblo, según tipo de resolución y Administración de destino.

**CUADRO 26**  
Resoluciones formuladas durante 2009

Resoluciones	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	85	29	59	173
Sugerencias	82	36	101	219
Recordatorios de deberes legales	–	–	–	150
Advertencias	–	–	–	11

**CUADRO 27**  
Recomendaciones por Administración de destino.  
Estado a 31 de diciembre de 2009

Administraciones	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	50	17	20	87
Administración autonómica	16	4	28	48
Administración local	18	8	11	37
Otros organismos	1	0	0	1
<b>Total</b>	<b>85</b>	<b>29</b>	<b>59</b>	<b>173</b>

**CUADRO 28**  
Sugerencias por Administración de destino.  
Estado a 31 de diciembre de 2009

Administraciones	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	45	22	54	121
Administración autonómica	12	3	14	29
Administración local	25	10	33	68
Otros organismos	0	1	0	1
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>36</b>	<b>101</b>	<b>219</b>

**CUADRO 29**  
Recordatorios de deberes legales formulados  
en el año 2009. Por Administración de destino

Administraciones	Total
Administración Gral. del Estado	50
Administración autonómica	53
Administración local	43
Otros organismos	4
<b>Total</b>	<b>150</b>

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 que se corresponde con el informe que ahora se presenta, en el entendido de que los porcentajes varían dentro de franjas muy estrechas.

**CUADRO 30**  
**Recomendaciones años 2008 y 2007. Datos a 31 de diciembre de 2009**

Recomendaciones	2008		2007	
	Total	%	Total	%
Admitidas	96	76,19	117	75,00
Rechazadas	25	19,84	35	22,44
Pendientes	5	3,97	4	2,56
<b>Total</b>	<b>126</b>	<b>100,00</b>	<b>156</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 31**  
**Sugerencias años 2008 y 2007. Datos a 31 de diciembre de 2009**

Sugerencias	2008		2007	
	Total	%	Total	%
Admitidas	119	62,63	118	57,84
Rechazadas	51	26,84	78	38,24
Pendientes	20	10,53	8	3,92
<b>Total</b>	<b>190</b>	<b>100,00</b>	<b>204</b>	<b>100,00</b>

# 173 recomendaciones, 219 sugerencias

A lo largo de 2009, el Defensor del Pueblo formuló un total de 173 recomendaciones y 219 sugerencias. A cierre del Informe anual habían sido admitidas 85 recomendaciones y 82 sugerencias, tal y como se refleja de los cuadros 26 a 28. Además, se han realizado 11 advertencias. A continuación se ofrece un resumen de las recomendaciones y sugerencias admitidas, total o parcialmente. 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](http://www.defensordelpueblo.es)

## RELACIÓN DE RECOMENDACIONES ADMITIDAS

### Administración General del Estado Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares sobre tramitación de los procedimientos de reagrupación familiar en los consulados.

### Ministerio de Economía y Hacienda

A la Agencia Estatal de Administración Tributaria sobre notificaciones administrativas en el apartado de correos.

Recomendación a la Comisión Nacional del Mercado de Valores sobre requisitos a tener en cuenta en los procesos selectivos.

Recomendación a la Dirección General del Catastro sobre modificación del sistema informático que se utiliza para la gestión catastral, para respetar los derechos lingüísticos de los ciudadanos.

### Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

A la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información sobre acceso a banda ancha de Internet ADSL como servicio universal.

### Ministerio del Interior

A la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias sobre la necesidad de investigar la existencia de celdas cuyas ventanas están dotadas de planchas metálicas. Recomendación sobre el incremento de las garantías relativas a la acreditación de la presentación de instancias por parte de los internos en centros penitenciarios. Recomendación sobre el derecho al uso del teléfono de los denominados "reclusos en tránsito". Recomendación sobre determinados derechos de los visitantes de los internos de centros penitenciarios. Recomendación sobre pruebas de acceso a los aspirantes a pruebas convocadas por Instituciones Penitenciarias.

Recomendación a la Dirección General de Infraestructuras y Material de Seguridad sobre agilización de los trámites para la construcción de una nueva comisaría local del Cuerpo Nacional de Policía.

Recomendación a la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil sobre pruebas automovilísticas que puedan causar incomunicación a determinados vecinos o riesgos para su seguridad.

Recomendación sobre actuaciones transitorias mientras se construye una nueva comisaría del Cuerpo Nacional de Policía. Recomendación sobre la correcta aplicación de los mecanismos legales previstos para el caso de mujeres extranjeras víctimas de trata.

Recomendación sobre la responsabilidad disciplinaria de agentes del Cuerpo Nacional de Policía.

Recomendación sobre los requisitos de las citaciones de la Policía.

Recomendación sobre la necesidad de facilitar la expedición del documento nacional de identidad electrónico a personas discapacitadas.

Recomendación sobre el criterio de que no se sancione, en caso de duda, sobre la antijuridicidad de la conducta en materia de tráfico.

Recomendación sobre la formación de agentes de la Guardia Civil en el trato a personas que se hallen en procesos de desintoxicación.

Recomendación sobre los efectivos destinados a la renovación del documento nacional de identidad y pasaporte.

Recomendación sobre el incremento de unidades móviles y personal para la atención del municipio de Arganda del Rey (Madrid), en lo referente a la expedición del documento nacional de identidad.

Recomendación sobre requisitos de las resoluciones.

Recomendación sobre verificación de las resoluciones judiciales que afecten a la suspensión de la materialización de un orden de expulsión cuando se reciben en los Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE).

Recomendación sobre la incoación de expedientes de denegación de entrada de menores extranjeros acompañados de adultos.

Recomendación a la Dirección General de Tráfico sobre acceso a los permisos de conducción de vehículos de personas con discapacidad.

Recomendación sobre la coordinación entre la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y de la

**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.

Dirección General de Tráfico en las denuncias de usurpación de la identidad de otro.

Recomendación sobre el incremento de medios humanos y materiales para la atención telefónica en la **Jefatura Provincial de Tráfico de Alicante**.

Recomendación sobre el incremento de medios humanos y materiales para resolver los recursos de los ciudadanos en el ámbito de la Dirección General de Tráfico.

### **Ministerio de Justicia**

Recomendación sobre los equipos psicosociales adscritos a los juzgados con competencias en materia de derecho de familia.

Recomendación sobre el sistema de información del Ministerio Fiscal.

Recomendación sobre dotación de magistrados adecuada a la carga de trabajo que soporta la Sala de lo Contencioso-Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de Andalucía.

Recomendación a la **Secretaría de Estado de Justicia** sobre el funcionamiento del Registro Civil de Logroño.

### **Ministerio de la Presidencia**

Recomendación sobre la selección del personal integrante de los equipos psicosociales de los juzgados con competencias en materia de familia.

Recomendación a la **Secretaría de Estado para la Administración Pública** sobre la creación de una nueva Unidad Integrada de Extranjería en Ibiza y Formentera.

Recomendación a la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Castilla y León** sobre motivación de las denuncias relativas al porte de armas blancas prohibidas.

Recomendación a la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de les Illes Balears** sobre la reorganización de los servicios de extranjería y la adopción de una serie de medidas que mejoren la gestión de los correspondientes expedientes.

Recomendación a la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid** sobre criterios de aplicación a la emisión de tarjetas de residencia de menores.

Recomendación a la **Subdelegación del Gobierno en Granada** sobre el contenido de las resoluciones de devolución de extranjeros que se dicten de forma individual.

Recomendación a la **Dirección Insular de la Administración General del Estado en Ibiza-Formentera** sobre medidas tendentes a mejorar la gestión de los expedientes de extranjería.

### **Ministerio de Trabajo e Inmigración**

Al **Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)** sobre notificaciones administrativas en el apartado de correos.

### **Ministerio de Vivienda**

A la **Secretaría General Técnica** sobre modificaciones del decreto regulador de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

Recomendación sobre los requisitos exigidos a los beneficiarios de la renta básica de emancipación.

Recomendación sobre el contenido de la información facilitada a los solicitantes de la renta básica de emancipación de los jóvenes.

### **Administración autonómica**

#### **Comunidad Autónoma de Andalucía**

A la **Consejería para la Igualdad y Bienestar Social** sobre revisión del procedimiento de comunicación a los servicios policiales de la mayoría de edad de los menores extranjeros no acompañados.

#### **Comunidad Autónoma de Canarias**

A la **Consejería de Sanidad** sobre la necesidad de eliminar las demoras en la realización de estudios electromiográficos.

#### **Comunidad de Castilla y León**

A la **Consejería de Agricultura y Ganadería** sobre subvenciones para la ecoagricultura.

#### **Comunidad Autónoma de Galicia**

A la **Universidad de A Coruña** sobre la adecuación de los actos administrativos a las normas previstas en 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 Educación** sobre adopción de medidas dirigidas a corregir la situación de desequilibrio existente en la distribución del alumnado con necesidades específicas de compensación educativa.

Recomendación a la **Consejería de Sanidad** sobre la conveniencia de adoptar las medidas pertinentes para reducir la extraordinaria demora en el ingreso de pacientes con trastornos mentales en centros de media y larga estancia.

Recomendación sobre aplicación de la técnica "fecundación in vitro".

#### **Región de Murcia**

A la **Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas** sobre acoso laboral.

#### **Comunidad Autónoma del País Vasco**

A la **Universidad del País Vasco** sobre repetición de las pruebas de acceso por vía distinta de la modalidad cursada en el Bachillerato.

### **Administración local**

**Ayuntamiento de Algete (Madrid):** sobre la necesidad de respetar las bases de las convocatorias de procesos selectivos.

**Ayuntamiento de Antequera (Málaga):** sobre la reglamentación concerniente a la peatonalización de calles y los derechos de los residentes en el municipio.

**Ayuntamiento de Bullas (Murcia):** sobre la asignación de complementos específicos.

**Ayuntamiento de Cudillero (Asturias):** sobre motivación y contenido mínimo de las declaraciones de impacto ambiental.

**Ayuntamiento de Cuenca:** sobre publicidad de las convocatorias.

**Ayuntamiento de Cullera (Valencia):** sobre la manera de investigar las denuncias policiales contra infracciones no presenciadas directamente por los agentes de la Policía local.

**Ayuntamiento de Getafe (Madrid):** sobre el derecho de los compradores de viviendas de la Empresa Municipal del Suelo y la Vivienda de Getafe (EMSV) a reclamar indemnización por el incumplimiento de las obligaciones de ésta.

**Ayuntamiento de Isla Cristina (Huelva):** sobre la elaboración de las bases de los procesos selectivos.

**Ayuntamiento de Madrid:** sobre el cumplimiento del deber de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido.

Recomendación sobre la comprobación de abono de la tasa y disposición de distintivo de residente antes de tramitar procedimientos sancionadores relativos al estacionamiento regulado en la ciudad de Madrid.

Recomendación sobre el carácter abusivo de la cláusula que impone al comprador de viviendas de promoción pública de subrogarse en los préstamos contratados para la construcción.

Recomendación sobre la procedencia de informar a los interesados de las causas de revisión de los servicios de ayuda a domicilio para personas mayores o con discapacidad.

Recomendación sobre el cumplimiento de las ordenanzas en relación con ruidos molestos.

**Ayuntamiento de Móstoles (Madrid):** sobre la obligada aplicación de la normativa vigente a las transgresiones del orden urbanístico.

**Ayuntamiento de Ogijares (Granada):** sobre la realización de altas y bajas y cualquier otro movimiento padronal en términos acordes con la regulación contenida en la legislación vigente en materia de régimen local.

**Ayuntamiento de Valencia:** sobre la manera de investigar la responsabilidad disciplinaria de los agentes de la Policía municipal en el Ayuntamiento de Valencia.

**Ayuntamiento de Zamora:** sobre litigio en relación con la titularidad pública o privada de una calle.

**Cabildo Insular de Fuerteventura (Las Palmas):** sobre el reforzamiento del control de los proyectos educativos individualizados de dos centros de menores extranjeros.

## Varias administraciones

**Ministerio de Justicia y Consejería de Justicia y Administración Pública de la Comunidad Autónoma de Andalucía:** sobre el funcionamiento del Registro Civil de Granada.

**Ministerio de Justicia y Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid:** sobre el funcionamiento del Registro Civil Único de Madrid.

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Torrejón de Ardoz (Madrid).

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Alcalá de Henares (Madrid).

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Parla (Madrid).

**Ministerio de Justicia y Consejería de Justicia y Administraciones Públicas de la Comunitat Valenciana:** sobre el funcionamiento del Registro Civil de Valencia.

Recomendaciones sobre el funcionamiento del Registro Civil de Elche (Alicante).

## Otros

**Colegio de Procuradores de Málaga:** sobre la adecuación de los actos administrativos a las normas previstas en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## RELACIÓN DE SUGERENCIAS ADMITIDAS

### Administración General del Estado Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares** para que se revise el expediente de visado de reagrupación familiar a favor de un ascendiente, tramitado por el Consulado General en Quito (Ecuador), y se emita una nueva resolución que, en caso de denegación, especifique con claridad la justificación de esa decisión.

Sugerencia para que se revoquen las resoluciones denegatorias de visados por reagrupación familiar de ascendientes, dictadas por el Consulado General en Quito, y se concedan los visados solicitados.

Sugerencia para que se verifique si el interesado tenía reconocido el derecho de residencia permanente en España en el momento de su salida del país y, en tal caso, se revise la resolución denegatoria de visado de estancia dictada por la oficina consular en Dakar (Senegal).

Sugerencia para que por el Consulado General en Lagos (Nigeria) se revise y completen las actuaciones de un visado de reagrupación familiar a favor de un cónyuge y, de no objetarse motivos que permitan fundamentar la existencia de simulación, se conceda el visado solicitado.

Sugerencia para que el Consulado General en Rabat (Marruecos) deje sin efecto las resoluciones denegatorias de los visados de reagrupación familiar solicitados por los hijos del interesado y proceda a concederlos.

Al **Instituto Cervantes** sobre resolución expresa y motivada de la reclamación presentada por un interesado.

### Ministerio de Defensa

A la **Secretaría de Estado de Defensa** sobre el derecho a la localización, consulta y obtención de copias por un ciudadano, del sumario de la causa militar seguida contra su abuelo materno durante la guerra civil.

A la **Subsecretaría de Estado de Defensa** sobre la necesidad de que se identifique al funcionario de este departamento ministerial que tramitó el procedimiento instado por el

interesado, en cumplimiento del derecho reconocido a los ciudadanos por el artículo 35.b) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Ministerio de Economía y Hacienda**

A la **Gerencia Territorial del Catastro de Burgos** sobre subsanación de la atribución errónea de la titularidad de unos inmuebles en la base de datos del Catastro, fijando como fecha de efectos la que corresponde con la declaración del alta del bien.

A la **Gerencia Territorial del Catastro en Pontevedra** sobre resolución de la solicitud de inscripción de una parcela en la base de datos catastral y la expedición de la consiguiente certificación, preceptiva para su posterior inscripción en el Registro de la Propiedad.

### **Ministerio de Fomento**

A la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)** sobre respuesta expresa a la reclamación presentada por una interesada. Sobre la obligación de emitir y notificar resolución en un expediente de otorgamiento de autorización administrativa, conforme dispone el artículo 30 del Decreto 584/1972, de 24 de febrero, de servidumbres aeronáuticas.

### **Ministerio del Interior**

A la **Secretaría de Estado de Seguridad** sobre resarcimiento de daños causados a un ciudadano y a su familia por una información errónea existente en la página web del Ministerio del Interior; respecto de los requisitos documentales para el cruce de fronteras, lo que les impidió la realización de un viaje al extranjero, con la consiguiente pérdida económica.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre el trato indebido por la Policía Nacional a un ciudadano residente en Madrid.

Sugerencia sobre revocación de oficio de una sanción en materia de tráfico.

Sugerencia sobre incremento de medios para mejorar la seguridad ciudadana en el barrio de Valle de Guerra, perteneciente al término municipal de San Cristóbal de La Laguna (Santa Cruz de Tenerife).

Sugerencia sobre el comportamiento de unos agentes de la Guardia Civil con un ciudadano.

Sugerencia sobre agilización del proceso de renovación del documento nacional de identidad de una ciudadana.

Sugerencia sobre la necesidad de ajustar el comportamiento de determinados agentes de la Guardia Civil, destinados en el puesto de Los Barrios (Cádiz), a los principios básicos de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

Sugerencia sobre la necesidad de incrementar los medios para la vigilancia en un lugar concreto de la M-40 de Madrid.

A la **Dirección General de Tráfico** para que se realice de oficio el cambio de titularidad de un vehículo subastado, cumpliendo así lo acordado en el Auto de 17 de julio de 2000, del

Juzgado Central de Instrucción número 4 de la Audiencia Nacional.

Sugerencia sobre la necesidad de dar respuesta expresa a un escrito presentado por un ciudadano.

Sugerencia sobre solicitud de apreciación de oficio de la nulidad de un expediente sancionador.

Sugerencia sobre revocación de una sanción de tráfico impuesta al interesado, debido a que las notificaciones no se remitieron al domicilio que constaba en el Registro de Vehículos.

Sugerencia sobre anulación de oficio de la inscripción de la titularidad de un vehículo.

### **Ministerio de Justicia**

Sugerencia sobre el ejercicio de la libertad de los padres para imponer al nacido el nombre que estimen conveniente, dentro de los límites contenidos en los artículos 54 de la Ley de 8 de junio de 1957, sobre el Registro Civil, y 192 del Decreto de 14 de noviembre de 1958, por el que se aprueba el Reglamento del Registro Civil, y que tienen su justificación en el respeto a la dignidad de la persona del nacido y en la necesidad de evitar confusiones en su identificación.

Sugerencia sobre inscripción del nacimiento en España de los menores como hijos matrimoniales de dos españoles, a pesar de que la técnica de reproducción asistida empleada en un tercer país para su concepción no se encuentre permitida por nuestro ordenamiento jurídico.

### **Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino**

A la **Confederación Hidrográfica del Júcar** sobre la obligación de dar respuesta expresa a los oficios que sean enviados por otras Administraciones Públicas.

### **Ministerio de la Presidencia**

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid** para que se tenga por concedida la renovación de una autorización de residencia, al tener legalmente el silencio administrativo carácter positivo en este procedimiento.

Sugerencias para que se requiera a la entidad que ejerció la guarda de los cuatro interesados en su condición de menores extranjeros no acompañados, para que informe sobre su evolución y, a la vista de dichos informes, se resuelva, en su caso, la concesión de sendas autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales.

Sugerencia para que se proceda de manera urgente a revocar la resolución de expulsión dictada sobre el interesado, en atención a su condición de cónyuge y padre de ciudadanos españoles.

Sugerencia para que, a salvo de la concurrencia de razones de orden público o seguridad pública, se revoque de manera urgente la expulsión del interesado, archivándola o sustituyéndola por una sanción pecuniaria.

Sugerencia para que, a salvo de razones de orden público o seguridad pública, se resuelva favorablemente y de manera urgente la solicitud de revocación de la resolución de expulsión

que pesa sobre el interesado, en atención a que es padre de dos menores de edad de nacionalidad española.

A la **Delegación del Gobierno en la Región de Murcia** para que se paralice la ejecución de la devolución del interesado, a fin de realizar pruebas complementarias para determinar su edad, dándose traslado del resultado a la Fiscalía, al objeto de que emita el decreto correspondiente.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana** sobre devolución de una cantidad indebidamente cobrada a la interesada por la duplicidad en la liquidación de una tasa por la concesión de una autorización administrativa.

A la **Subdelegación del Gobierno en Burgos** para que se revoque de oficio la resolución dictada en la solicitud que afecta a un menor extranjero no acompañado, dictando otra por la que, en atención a la fecha en la que fue puesto a disposición de los servicios de protección competentes, se le conceda una autorización de residencia, primera renovación.

Sugerencia para que se revoque de oficio la resolución dictada en la solicitud que afecta a un menor extranjero no acompañado, dictando otra por la que, en atención a la fecha en la que fue puesto a disposición de los servicios de protección competentes, se le conceda una autorización de trabajo y residencia, primera renovación.

A la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona** para que se revoque la denegación de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión al cónyuge de un residente comunitario y le sea concedida, de no concurrir razones de orden público, seguridad pública o salud pública que lo impidan.

A la **Subdelegación del Gobierno en Cádiz** para que se revoque una resolución de expulsión.

A la **Subdelegación del Gobierno en Cuenca** para que se admita una solicitud de residencia por circunstancias excepcionales (arraigo) y no se considere la existencia de una sanción previa como causa de inadmisión a trámite, al consistir la misma en una multa y no en una expulsión.

A la **Subdelegación del Gobierno en Valencia** para que se revoque de manera urgente la orden de expulsión dictada contra el interesado, archivándola o sustituyéndola por una sanción pecuniaria.

## Ministerio de Trabajo e Inmigración

Al **Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)** para que se impartan las instrucciones pertinentes, en orden a que la Dirección Provincial de Alicante notifique a la interesada, en debida forma, una resolución expresa.

### Administración autonómica

#### Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Justicia y Administración Pública** sobre la subsanación de deficiencias en las instalaciones del centro de internamiento de menores La Jara, en Alcalá de Guadaíra (Sevilla).

#### Principado de Asturias

A la **Consejería de Bienestar Social y Vivienda** para que se dicte nueva resolución expresa y ajustada a derecho, en la

que se fije el programa individual de atención de la persona interesada.

## Comunidad Autónoma de Canarias

A la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes** sobre el impago de cantidades derivadas de un contrato de servicios realizados.

A la **Consejería de Sanidad** para que los órganos competentes del Servicio Canario de Salud impartan las instrucciones oportunas y tendentes a comunicar a la persona interesada la fecha o periodo de tiempo en el que se prevé llevar a cabo la prueba diagnóstica programada.

## Comunidad de Castilla y León

A la **Consejería de Agricultura y Ganadería** sobre la revisión y estimación de las diferentes solicitudes de ayuda a la agricultura ecológica tramitadas por el interesado.

A la **Consejería de Educación** sobre la obligación de subsanar las deficiencias advertidas en el inmueble destinado a Conservatorio de Música y Danza de Burgos.

## Comunidad de Madrid

**Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio:** sugerencia al Instituto de la Vivienda de Madrid sobre el silencio administrativo a la solicitud de ayuda al alquiler para una familia numerosa.

**Consejería de Presidencia, Justicia e Interior:** sugerencia a la Dirección de la Clínica Médico Forense de Madrid, para que estudie la posibilidad de adelantar la cita que se había dado al solicitante para su examen médico, atendida su edad y la gravedad de las lesiones padecidas en un accidente de tráfico.

Sugerencia a la **Consejería de Sanidad** para que se impartan las instrucciones oportunas y tendentes a materializar el ingreso de un paciente, diagnosticado de esquizofrenia, en un centro de larga estancia propio o concertado.

Sugerencia a la **Viceconsejería de Asistencia Sanitaria** sobre la aplicación de la técnica de "fecundación in vitro" a las personas con problemas de fertilidad que reúnan las condiciones legalmente establecidas.

## Región de Murcia

A la **Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas** sobre resolución expresa.

## Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda** sobre calificación definitiva de actuación protegida de un inmueble y la consiguiente tramitación del expediente de solicitud de subvención para la rehabilitación de edificios y viviendas.

### Administración local

**Ayuntamiento de Antequera (Málaga):** sobre el acceso de un ciudadano a su domicilio con su vehículo.

**Ayuntamiento de Benicàssim (Castellón):** para que observen los trámites de publicidad e información pública en los procedimientos de aprobación de obras municipales y de contratación de los contratistas que han de ejecutarlas, y arbitre las medidas necesarias para facilitar la información solicitada a la asociación compareciente.

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

**Ayuntamiento de Cercedilla (Madrid):** sobre recuperación de bienes municipales e indemnización de daños y perjuicios.

Sugerencia sobre inspección técnica municipal del nivel acústico emitido por un local denunciado y adopción de las medidas correctoras necesarias.

**Ayuntamiento de Cullera (Valencia):** sobre revocación de una sanción relativa a destrozo de material urbano.

**Ayuntamiento de El Villar de Arnedo (La Rioja):** sobre devolución del importe de la fianza por el alquiler de una vivienda municipal, una vez extinguido el contrato.

**Ayuntamiento de Logroño:** sobre convocatoria de una reunión con la Demarcación de Carreteras del Estado en La Rioja para proponer soluciones al ruido originado por el tráfico en carreteras y en vías urbanas.

**Ayuntamiento de Madrid:** sobre la ejecución inmediata de la orden de demolición de una construcción indebida, una vez que se dicte sentencia firme.

Sugerencia sobre la necesidad de retirar una señal de tráfico en la urbanización La Florida, que se había quedado obsoleta.

Sugerencia sobre la suspensión inmediata de una actividad molesta y la incoación de expediente sancionador.

Sugerencia sobre el inicio de procedimiento de responsabilidad patrimonial por causar baja la interesada en el Registro permanente de solicitantes de vivienda.

**Ayuntamiento de Málaga:** sobre la necesidad de vigilar y sancionar determinados comportamientos en una vía pública de la ciudad.

**Ayuntamiento de Manacor (Illes Balears):** sobre la adopción de medidas para adecuar la depuración de aguas residuales a la legalidad vigente.

**Ayuntamiento de Móstoles (Madrid):** sobre la revocación de una sanción en materia de tráfico.

Sugerencia sobre la obligación de dictar resolución expresa y motivada al recurso formulado por un interesado.

Sugerencia sobre la incoación inmediata de un expediente sancionador al titular de unas obras ilegales.

**Ayuntamiento de Murcia:** sobre medidas cautelares de paralización total o parcial de una actividad molesta por ruidosa.

**Ayuntamiento de Oviedo:** sobre la revocación de una sanción en materia de tráfico.

**Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres):** sobre la adopción de medidas inspectoras, cautelares o sancionadoras en relación con una actividad molesta.

**Ayuntamiento de Prádena (Segovia):** sobre la ubicación adecuada para una instalación molesta y la adopción de medidas cautelares.

**Ayuntamiento de Santander:** sobre la inmediata incoación de un expediente sancionador al titular de unas obras indebidamente ejecutadas.

**Ayuntamiento de Totana (Murcia):** sobre la adopción de medidas correctoras de aislamiento acústico en un establecimiento abierto al público.

**Ayuntamiento de Valencia:** sobre investigación de la responsabilidad disciplinaria de un policía municipal.

**Ayuntamiento de Villamartín (Cádiz):** para que se proceda al pago de las cantidades adeudadas al interesado, derivadas de la relación contractual mantenida con el Ayuntamiento, efectuando el cálculo de los correspondientes intereses de demora, tal y como establece el artículo 200 de la Ley 30/2007, de 30 de octubre, de Contratos del Sector Público.

## RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES

Durante el año 2009, el Defensor del Pueblo emitió 150 recordatorios de deberes legales, 50 a la Administración General del Estado, 53 a las administraciones autonómicas y 47 a las locales y otros organismos (ver cuadro 29).

### Administración General del Estado Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares** sobre la obligación legal de que las solicitudes de visado de estudios se tramiten de conformidad con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y los artículos 85 y siguientes del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero.

Sobre el deber legal que le incumbe de registrar todas las solicitudes que se presenten, en virtud del artículo 35.c) 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 incumbe de motivar adecuadamente las resoluciones denegatorias de visados de residencia por reagrupación familiar:

Sobre la obligación legal de concretar, en las resoluciones denegatorias de visados de estancia, las normas que en derecho las fundamenten, de conformidad a lo establecido en la fórmula de aplicación prevista en la Instrucción Consular Común.

### Ministerio de Defensa

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, así como regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos.

### **Ministerio de Economía y Hacienda**

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 Fomento**

A la **Dirección General de Aviación Civil** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa 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.

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Murcia** sobre el deber legal que le incumbe de actuar conforme el artículo 71 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece que si la solicitud de iniciación no reúne los requisitos exigidos por la legislación aplicable, se requerirá al interesado para que en un plazo de diez días subsane la falta, con la indicación de que, si así no lo hiciera, se le tendrá por desistido de su petición, previa la correspondiente resolución.

### **Ministerio del Interior**

A la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias** sobre el deber legal que le incumbe de resolver en tiempo y forma las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, en los términos que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre el deber legal que le incumbe de informar a los interesados sobre los recursos procedentes, pues, de acuerdo con lo establecido en el artículo 58.2 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, toda notificación deberá contener el texto íntegro de la resolución, con indicación de si es o no definitiva en vía administrativa la expresión de los recursos que procedan, el órgano ante el que hubieran de presentarse y el plazo para interponerlos, sin perjuicio de que los interesados puedan ejercitar, en su caso, cualquier otro que estimen pertinente.

Sobre el deber legal que le incumbe, de acuerdo con lo previsto en el artículo 19 de la Constitución, de no coartar en modo alguno el derecho a entrar en España, del que es titular cualquier ciudadano español.

Sobre el deber legal que le incumbe de respetar escrupulosamente el contenido del artículo 40 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las

Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en cuanto a que las citaciones de comparecencia de los ciudadanos en las oficinas públicas sean notificadas por escrito, haciendo constar expresamente el lugar, fecha, hora y objeto de la comparecencia, así como los efectos de no atenderla.

A la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** sobre la obligación legal de que las solicitudes de visado de estudios se tramiten de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 33 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y los artículos 85 y siguientes del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, y de que en los requerimientos de subsanación que se practiquen a los interesados se cumplan las previsiones de los artículos 71 y 76 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 incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 62.3 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en las solicitudes de internamiento de menores de edad.

A la **Comisaría de Policía Provincial de Málaga** sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento inmediato a los autos que acuerden la adopción de medidas cautelares, conforme a lo dispuesto en el artículo 134.1 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa, y de poner en conocimiento del Juzgado de Instrucción que autorizó el internamiento cualquier circunstancia en relación con la situación del extranjero internado, en virtud de lo previsto en el artículo 153.6 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre.

### **Ministerio de Justicia**

A la **Secretaría de Estado de Justicia** sobre el deber legal de motivación de las resoluciones, para que el Consulado General de España en Bogotá (Colombia), cuando desestime la solicitud de una inscripción de matrimonio, haga constar expresamente en la resolución las causas y circunstancias particulares por las cuales la inscripción no es autorizada, pues sólo motivando cada caso, los ciudadanos afectados por esas decisiones podrán ejercer en plenitud el derecho de defensa vía recurso.

### **Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino**

A la **Subsecretaría** sobre el deber legal que le incumbe de respetar las bases por las que se rigen los procesos selectivos y de tener en cuenta que las bases de la convocatoria vinculan no sólo a los participantes en el proceso selectivo, sino también a la Administración y a los tribunales, debiendo los méritos ser acreditados conforme a lo en ellas establecido, otorgando además una puntuación proporcionada a la fase de concurso que no determine, en ningún caso, por sí misma, el resultado del proceso selectivo.

A la **Confederación Hidrográfica del Duero** sobre el deber legal que le incumbe de adoptar, en caso de persistencia de vertidos irregulares, las medidas cautelares previstas en el artículo 119.2 del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas, necesarias para evitar la continuación de la actividad infractora, y de dirigirse, de conformidad con el principio de colaboración y auxilio que debe regir entre administraciones, a las administraciones autonómica y local para que decreten la suspensión o paralización definitiva de la actividad que los produce.

Sobre el deber legal que le incumbe 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 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 de actuar con diligencia respecto a la gestión de las viviendas, de cuya administración es responsable.

A la **Confederación Hidrográfica del Guadiana** sobre el deber legal que le incumbe de resolver los procedimientos relativos a aprovechamiento de aguas, en el plazo máximo previsto en la disposición adicional sexta del Real Decreto Legislativo 1/2001, de 20 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Aguas.

Sobre el deber legal que le incumbe de exigir, a todos los concesionarios de aguas públicas y a todos los titulares de aprovechamientos por cualquier título habilitante, la instalación y el mantenimiento de sistemas de medida que garanticen información precisa sobre los caudales de agua en efecto extraídos.

A la **Confederación Hidrográfica del Júcar** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa 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.

Sobre el deber legal de incoar los procedimientos sancionadores con la mayor diligencia y brevedad posibles, al objeto de que las infracciones contra el dominio público hidráulico no se prolonguen en el tiempo.

## **Ministerio de la Presidencia**

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía** sobre el deber legal que le incumbe de regirse en su actuación por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, no debiendo repercutir sobre éstos las deficiencias que puedan existir, de acuerdo con lo que dispone la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

A la **Delegación del Gobierno en el Principado de Asturias** sobre el deber legal que le incumbe de cumplir la previsión del artículo 35.5 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en

España y su integración social, en cuanto a la utilización de los datos recogidos en el registro de menores no acompañados, a los exclusivos fines previstos en el citado precepto.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid** sobre el deber legal de dar trámite de audiencia a los interesados antes de adoptar una resolución, así como de la obligación de plasmar en las resoluciones denegatorias la valoración individualizada de las circunstancias concurrentes en cada supuesto que determine la denegación de la solicitud.

Sobre el deber legal que le incumbe de registrar todas las solicitudes que se presenten, en virtud del artículo 35.c) 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 incumbe de dictar resolución expresa en todos los procedimientos que se le planteen, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42.2 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 incumbe de admitir a trámite y conceder aquellas autorizaciones de residencia solicitadas, al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, a favor de menores extranjeros tutelados por la comunidad autónoma que acrediten el cumplimiento de los requisitos previstos en el precepto citado, con independencia del plazo que reste para que los interesados alcancen la mayoría de edad.

Sobre el deber legal que incumbe a ese organismo de retrotraer los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados, al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores de la comunidad autónoma, en cumplimiento de lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa sobre las solicitudes que se le planteen, resolviendo expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos formulados, cumpliendo así lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta** sobre el deber legal que le incumbe de realizar los trámites para la devolución de extranjeros, en los términos exigidos en los artículos 58 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, y 157 del Real Decreto 2393/2004, de 30 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, asegurando la audiencia del extranjero, con la finalidad de que quede garantizada la posibilidad de formalizar la solicitud de asilo.

Sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de

11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sobre retroacción de los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores, emitiendo la documentación ajustada al tipo de autorización de residencia que corresponda.

A la **Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla** sobre el deber legal que le incumbe de someterse al ordenamiento jurídico vigente y, en consecuencia, garantizar los derechos de los menores extranjeros no acompañados que han alcanzado la mayoría de edad, en los procedimientos de extinción de sus autorizaciones de residencia, especialmente en lo referente a la audiencia y a la notificación.

A la **Subdelegación del Gobierno en Alicante** sobre el deber legal que le incumbe de someterse en sus actuaciones al ordenamiento jurídico vigente, cumpliendo los preceptos que regulan los procedimientos administrativos contenidos en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona** sobre el deber legal que le incumbe de extinguir por resolución motivada la tarjeta de residencia en régimen comunitario del interesado, así como el deber legal de notificar formalmente dicha extinción.

A la **Subdelegación del Gobierno en Cádiz** sobre el deber legal que le incumbe de admitir a trámite y conceder aquellas autorizaciones de residencia solicitadas, al amparo del artículo 35 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, a favor de menores extranjeros tutelados por la comunidad autónoma que acrediten el cumplimiento de los requisitos previstos en el citado precepto.

A la **Subdelegación del Gobierno en Guipúzcoa** sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sobre retroacción de los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores competentes, y sobre el deber legal de expedir los permisos por los periodos previstos en las normas.

A la **Subdelegación del Gobierno en Málaga** sobre el deber legal que le incumbe, en cumplimiento del artículo 106.1 de la Constitución, de someter su actuación al control de legalidad de los tribunales y de asegurar la eficacia de lo que éstos puedan acordar respecto de las medidas cautelares que se les soliciten.

Sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento inmediato a los autos que acuerden la adopción de medidas cautelares, conforme a lo dispuesto en el artículo 134.1 de la Ley de la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

A la **Subdelegación del Gobierno en Pontevedra** sobre el deber legal que le incumbe de dar cumplimiento a lo previsto en el artículo 35.4 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, sobre retroacción de los efectos de las autorizaciones de residencia de los menores extranjeros tutelados al momento en que los mismos fueron puestos a disposición de los servicios de protección de menores de la comunidad autónoma, emitiendo la documentación ajustada al tipo de autorización de residencia que corresponda.

A la **Mutualidad General de Funcionarios Civiles del Estado (Muface)** sobre el deber legal que le incumbe de informar, expresamente, a los beneficiarios de los acuerdos suscritos por la citada mutualidad con las entidades aseguradoras privadas que les puedan afectar y que les permitan garantizar la continuidad asistencial en el servicio sanitario privado, cuando se produce la pérdida de su derecho a la asistencia sanitaria a través de Muface.

## Ministerio de Trabajo e Inmigración

A la **Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal** sobre el deber legal que le incumbe, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Al **Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)** sobre el deber legal que le incumbe de que las resoluciones que se dicten en los expedientes de incapacidad temporal, en las que se procede a emitir el alta médica, se notifiquen en el plazo de diez días, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, con la finalidad de evitar perjuicios económicos a las personas interesadas.

Sobre el deber legal de dictar resolución expresa sobre las reclamaciones y recursos presentados por los ciudadanos y de notificarla, conforme a lo previsto en los artículos 42.1, 58 y 59 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## Ministerio de Vivienda

A la **Secretaría General Técnica** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, en relación con la tramitación de las solicitudes y el pago de la renta básica de emancipación de los jóvenes, cumpliendo así lo establecido en el artículo 103 de la Constitución.

## **Administración autonómica**

### **Comunidad Autónoma de Andalucía**

A la **Consejería de Educación** sobre el deber legal que le incumbe de resolver en tiempo y forma las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, en los términos que establece la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Consejería de Innovación, Ciencia y Empresa** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución y de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así 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.

### **Principado de Asturias**

A la **Consejería de Bienestar Social y Vivienda** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución y de dar cumplimiento a lo previsto en los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Sobre el deber legal que le incumbe de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así 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.

A la **Consejería de Educación y Ciencia** sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa sobre la reclamación presentada, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

### **Comunidad Autónoma de Cantabria**

A la **Consejería de Presidencia y Justicia** sobre el deber legal que le incumbe de velar por que el Decanato y demás órganos encargados de realizar la toma de posesión de los funcionarios interinos cursen el alta en la Seguridad Social de sus trabajadores, en el mismo día en que dicha toma de posesión se ha llevado a efecto.

A la **Dirección General de Comercio y Consumo** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución y de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así 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.

### **Comunidad de Castilla y León**

A la **Consejería de Educación** sobre el deber legal que le incumbe de actuar coordinadamente, especialmente en lo que a la actividad intramunicipal afecta, pero también en el ámbito de las relaciones ayuntamiento-comunidad autónoma, acomodando su actuación a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución.

### **Comunidad Autónoma de Extremadura**

A la **Consejería de Igualdad y Empleo** 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 quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, y de dar cumplimiento al derecho de los ciudadanos a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos administrativos en los que tengan condición de interesados, conforme a lo establecido en los artículos 35, 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente** sobre el deber legal que le incumbe de motivar suficientemente los actos que limiten derechos subjetivos o intereses legítimos, haciendo referencia no sólo a las normas jurídicas que los fundamentan, sino también a las razones por las que tales normas imponen la resolución que se adopta, cumpliendo así lo establecido en el artículo 54.1.a) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Universidad de Extremadura** sobre el deber legal que le incumbe al rector de vigilar el estricto cumplimiento de los preceptos normativos y reglamentarios que regulan la actividad de la universidad, de la que es máxima autoridad académica.

### **Comunidad Autónoma de Galicia**

A la **Consejería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras** sobre el deber legal que le incumbe de incoar los procedimientos sancionadores correspondientes a las infracciones urbanísticas y de tramitar los mismos de acuerdo con el

principio de eficacia, recogido en el artículo 103.1 de la Constitución, y lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999, de 13 de enero.

A la **Universidad de A Coruña**: se recuerda al rector, en sendos escritos remitidos los días 2 de febrero y 24 de noviembre de 2009, el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento, por parte de la universidad, de diversos preceptos legales y constitucionales en el ejercicio de su actividad.

### **Comunidad Autónoma de les Illes Balears**

A la **Consejería de Comercio, Industria y Energía** sobre el deber legal que le incumbe de ejercer con diligencia las potestades que le atribuye la ley en orden a clausurar materialmente, mediante su sellado o precintado, las instalaciones no autorizadas y peligrosas para el medio ambiente.

A la **Consejería de Salud y Consumo** sobre el deber legal derivado del artículo 42 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, reclamaciones y recursos se formulen por los interesados.

### **Comunidad de Madrid**

A la **Consejería de Cultura y Turismo** sobre el deber legal que incumbe a la Dirección General de Turismo de dar cumplimiento a 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, en relación con la responsabilidad de los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las Administraciones Públicas, que tengan a su cargo la resolución o el despacho de asuntos, de la tramitación de los mismos, así como de proteger a los usuarios turísticos, en cumplimiento del artículo 4.b) de la Ley 1/1999, de 12 de marzo, de ordenación del turismo de la Comunidad de Madrid.

A la **Consejería de Educación** sobre el deber legal que le incumbe de adoptar cuantas medidas sean necesarias, tanto en la realización de pruebas de evaluación externa o de diagnóstico del sistema educativo, como en la custodia y difusión de sus resultados, para evitar que puedan elaborarse clasificaciones de centros docentes.

A la **Consejería de Empleo y Mujer** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución y de dar cumplimiento a lo previsto en los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa, y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

A la **Consejería de Familia y Asuntos Sociales** se le han hecho los siguientes recordatorios de deberes legales.

Diez recordatorios sobre el deber que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. Asimismo, se le recuerda el deber legal que le incumbe en actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

Dos recordatorios sobre el deber de resolver, de forma expresa, cuantos escritos y reclamaciones sean presentados por los interesados, dando cumplimiento con ello a 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.

Un recordatorio sobre el deber legal que le incumbe, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo de lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. En concreto, la obligación de resolver el procedimiento de elaboración del programa individual de atención en el plazo máximo de seis meses desde la fecha del acuerdo de inicio, de acuerdo con el artículo 27, de la Orden de esa Consejería 2386/2008, de 17 de diciembre, por la que se regulan los procedimientos para el reconocimiento de la situación de dependencia, para la elaboración del programa individual de atención, las prestaciones económicas y servicios y el régimen de incompatibilidades. Asimismo, se le recuerda el deber legal que le incumbe de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

A la **Consejería de Sanidad** sobre el deber legal que le incumbe de exigir el cumplimiento de las disposiciones de 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.

A la **Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio** sobre el deber legal que le incumbe, cuando se le presente una solicitud de información ambiental que no obre en su poder, de remitirla a la autoridad o autoridades públicas que la posean, dando cuenta de ello al solicitante. Todo ello en cumplimiento de lo establecido en el artículo 10.2.b) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos

de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación** sobre el deber legal que le incumbe de actuar con sometimiento pleno a la ley y al derecho, conforme al artículo 103.1 de la Constitución, y con arreglo al principio de eficacia, establecido en el reseñado artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal que le incumbe de organizar sus servicios con el fin de agilizar la tramitación y resolución de las solicitudes de renta básica de emancipación de los jóvenes, presentadas por los interesados, en cumplimiento del artículo 41 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 incumbe de tramitar y ejecutar los expedientes sancionadores de viviendas protegidas, de acuerdo con el principio de eficacia y con sometimiento pleno a la ley y al derecho, conforme al artículo 103 de la Constitución.

Sobre el deber legal que le incumbe de ajustar las actuaciones administrativas al principio de confianza legítima, a la hora de facilitar información a los ciudadanos sobre los planes autonómicos de vivienda.

Al **Instituto de la Vivienda de Madrid** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar su actuación administrativa a los principios de eficacia, economía y celeridad, en relación con la tardanza de 24 años en recuperar el importe de unos recibos por el suministro de agua.

## Región de Murcia

A la **Consejería de Política Social** sobre el deber legal que le incumbe, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

A la **Dirección General de Territorio y Vivienda** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación administrativa al principio de eficacia contemplado en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## Comunidad Autónoma del País Vasco

Al **Departamento de Educación, Universidades e Investigación** sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa en relación con la petición formulada por la interesada y se

le comuniquen los motivos por los que no resulta posible expedir la certificación solicitada. Todo ello conforme al artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Bienestar Social** sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de una ciudadana, de resolver de forma expresa, y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con la aprobación del programa individualizado de atención a una ciudadana dependiente, de resolver de forma expresa, y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de un ciudadano, de resolver de forma expresa, y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

Sobre el deber legal que le incumbe de cursar las notificaciones de las resoluciones del programa individual de atención en el plazo de diez días, a partir de la fecha en que hubiera sido dictado, en los términos previstos 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.

Sobre el deber legal que le incumbe de cursar las notificaciones de las resoluciones del programa individual de atención en el plazo de diez días, a partir de la fecha en que hubiera sido dictado, en los términos previstos 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.

Sobre el deber legal que le incumbe, en relación con el expediente de valoración de la situación de dependencia de una ciudadana, de resolver de forma expresa, y en los plazos establecidos, cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

A la **Consejería de Justicia y Administraciones Públicas** sobre el deber legal de ejercitar su potestad disciplinaria y de adoptar todas las medidas necesarias para evitar las disfunciones que condujeron a que un ciudadano continuara privado de libertad, por el retraso en la notificación de un auto de libertad.

A la **Consejería de Sanidad** 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, a pesar de haber vencido el plazo de resolución que se prevé expresamente en el artículo 43.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

### **Ciudad Autónoma de Melilla**

A la **Consejería de Bienestar Social y Sanidad** sobre la obligación legal de actuar con pleno sometimiento a la ley y al derecho, para lo que habrán de adoptar las previsiones y realizar las actuaciones oportunas, al objeto de cumplir las normas y plazos de documentación.

Sobre el deber legal que le incumbe de respetar lo establecido en el artículo 276 del Código Civil y declarar el cese de desamparo del interesado, únicamente cuando concurra alguna de las causas de extinción de la tutela que dicho precepto establece.

### **Administración local**

**Ayuntamiento de Alcalá de Xivert (Castellón):** 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 Arrecife (Las Palmas):** sobre el deber legal que le incumbe de responder a cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados, 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, así como la obligación de colaborar y auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones e inspecciones.

**Ayuntamiento de Avilés (Asturias):** sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta expresa, en tiempo y forma, a cuantas solicitudes y escritos 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 Bárcena de Cicero (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 Burgos:** sobre el deber legal que le incumbe de actuar coordinadamente, especialmente en lo que a la actividad intramunicipal respecta, pero también en el ámbito de las relaciones ayuntamiento-comunidad autónoma, acomodando su actuación a los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Ayuntamiento de Colmenar Viejo (Madrid):** sobre el deber legal que le incumbe, en el ejercicio de sus atribuciones sobre actividades molestas, de dar respuesta o reaccionar debidamente ante las denuncias fundadas interpuestas por los ciudadanos.

**Ayuntamiento de Cudillero (Asturias):** 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 Cullera (Valencia):** sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa, en tiempo y forma, en todos los procedimientos que se le planteen, 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 Daimiel (Ciudad Real):** sobre el deber legal que le incumbe de cumplir con la máxima prioridad la normativa en materia de depuración de aguas residuales y las resoluciones dictadas al respecto por el organismo de cuenca.

**Ayuntamiento de Deleitosa (Cáceres):** sobre el deber legal que le incumbe de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada sobre los recursos y reclamaciones presentados por los interesados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Ayuntamiento de El Boalo (Madrid):** sobre la obligación legal de resolver las solicitudes de licencia de primera ocupación de viviendas, con arreglo a la legislación vigente.

**Ayuntamiento de El Ejido (Almería):** sobre el deber legal que le incumbe de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones, con independencia de las acciones administrativas y jurisdiccionales que asistan a los ciudadanos en sus relaciones con las administraciones, de conformidad con lo establecido en el artículo 19.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

**Ayuntamiento de El Molar (Madrid):** sobre la obligación legal de resolver las solicitudes de licencia de primera ocupación de viviendas, con arreglo a la legislación vigente.

**Ayuntamiento de El Perelló (Valencia):** sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución expresa, en tiempo y forma, en todos los procedimientos que se le planteen, 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 Fermoselle (Zamora):** 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 Huércanos (La Rioja):** sobre el deber legal que incumbe a las autoridades y funcionarios de ese Ayuntamiento de actuar con confidencialidad, de mantener la debida discreción sobre los asuntos que conozcan por razón de su cargo y de guardar reserva en relación con las informaciones que se les faciliten, en cumplimiento de lo establecido en los artículos 53.12 de la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto básico del empleado público, y 16.3 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.

**Ayuntamiento de León:** 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 Lliria (Valencia):** sobre el deber legal que le incumbe de actuar de acuerdo con el principio de eficacia, reconocido en el artículo 103 de la Constitución, y de quitar los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, cumpliendo así 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.

**Ayuntamiento de Madrid:** sobre el deber legal de velar por la utilización racional de los recursos naturales, según lo dispuesto en el artículo 45 de la Constitución, que establece el derecho de todos a disfrutar de un medio ambiente adecuado.

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 dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en los procedimientos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

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.

Sobre el deber legal que le incumbe de emitir los informes que se consideren necesarios para resolver el procedimiento administrativo, en los plazos ordinarios y en las condiciones establecidas en el artículo 83 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**A la Empresa Municipal de la Vivienda y el Suelo (EMVS):** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar su actuación al principio de eficacia contemplado en los artículos 103 de la Constitución, 3 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y 6.1 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las bases del Régimen Local.

**Ayuntamiento de Marbella (Málaga):** 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 Mazcuerras (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 Medina del Campo (Valladolid):** sobre el deber legal que le incumbe de cumplir con la máxima prioridad la normativa en materia de depuración de aguas residuales y las resoluciones dictadas al respecto por el organismo de cuenca.

**Ayuntamiento de Móstoles (Madrid):** sobre el deber legal de reconocer, conforme a derecho, la invalidez de las denuncias, en materia de tráfico, en las que no se haga constar, en el boletín de denuncia, el motivo por el que no se entrega en mano.

Sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada sobre los recursos y reclamaciones presentados por los interesados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal que le incumbe de resolver expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Ayuntamiento de Palma de Mallorca:** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad, 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 artículos 3 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

**Ayuntamiento de Plasencia (Cáceres):** 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 Pozo Alcón (Jaén):** 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.

**Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid):** 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 Santa María de la Alameda (Madrid):** 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 Santander:** sobre el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento de la legalidad urbanística, haciendo uso de los mecanismos que prevé la legislación en materia de suelo y ordenación urbana para el efectivo restablecimiento de la misma cuando resulte infringida, de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad.

Sobre el deber legal de hacer cumplir a las empresas promotoras los deberes que les impone el artículo 100 de la Ley 2/2001, de 25 de junio, de Ordenación Territorial y Régimen Urbanístico del Suelo de Cantabria y, si no lo hiciere, de incoar y tramitar expediente sancionador por infracción urbanística grave.

**Ayuntamiento de Santas Martas (León):** 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.

**Ayuntamiento de Son Servera (Illes Balears):** 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, a pesar de haber vencido el plazo de resolución que se prevé expresamente en el artículo 43.1 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre.

**Ayuntamiento de Tielmes (Madrid):** sobre la obligación legal de resolver las solicitudes de licencia de primera ocupación de viviendas, con arreglo a la legislación vigente.

**Ayuntamiento de Valdemoro (Madrid):** sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar respuesta a las solicitudes de información urbanística formuladas por los interesados, dentro de los plazos máximos establecidos conforme a la ley, cumpliendo así lo establecido en el artículo 10.2.c) de la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

**Ayuntamiento de Valencia:** sobre el deber legal que le incumbe de acomodar la actuación municipal a los principios

de eficacia, economía y celeridad establecidos 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 Vigo (Pontevedra):** sobre el deber legal que le incumbe de velar por el cumplimiento de la legalidad urbanística, haciendo uso de los mecanismos que prevé la legislación en materia de suelo y ordenación urbana para el efectivo restablecimiento de la misma cuando resulte infringida, de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad.

**Junta Vecinal de Ubierna (Burgos):** sobre el deber legal que le incumbe de atender la solicitud de información presentada por la interesada, sobre el procedimiento reglado para ejecutar una permuta forzosa, en cumplimiento de los artículos 35 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

#### Otros

**Colegio de Abogados de Cantabria:** sobre el deber legal de 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 legal de aplicar lo dispuesto en el artículo 63 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en relación con la anulabilidad de los actos de la Administración que incurran en cualquier infracción del ordenamiento jurídico.

**Colegio Oficial de Geólogos de España:** 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.

**Comunidad de Regantes de Logroño:** sobre el deber legal que le incumbe de notificar a los interesados, por escrito, las resoluciones y actos administrativos que afecten a sus derechos e intereses, de acuerdo con los artículos 55 y 58 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

## ADVERTENCIAS

### Administración General del Estado

#### Ministerio de Defensa

Al **Instituto para la Vivienda de las Fuerzas Armadas (INVI-FAS)**; se advierte sobre la posible ilegalidad de los criterios aplicados en la tramitación de expedientes administrativos de desahucio de viviendas militares.

#### Ministerio de Fomento

A la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA)**; se advierte sobre la obligación de responder de los perjuicios causados al interesado como consecuencia del retraso incurrido en la tramitación de un expediente de otorgamiento de autorización administrativa.

#### Ministerio de la Presidencia

A la **Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife**; se advierte que la falta de respuesta a las reiteradas peticiones de esta Institución sobre datos concretos en relación con una posible contradicción, puede estar incurso en falta de colaboración injustificada y ser objeto de mención especial en el *Informe anual* a las Cortes Generales.

#### Ministerio de Vivienda

A la **Sociedad Pública de Alquiler, S.A.**; se advierte que es el representante legal de la empresa el obligado a facilitar y suscribir el informe recabado por el Defensor del Pueblo. Asimismo, se advierte que la persistencia de la actitud hostil detectada por esta Institución, o la desatención al presente requerimiento con obstaculización de la función de supervisión del Defensor del Pueblo, podrían suponer la inclusión de una mención especial en el próximo *Informe anual* a las Cortes Generales, de conformidad con el artículo 18 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo.

### Administración económica

#### Comunidad Autónoma de Galicia

A la **Consejería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras**; en escrito de fecha 24 de abril de 2009, dirigido a la anterior Consejería de Vivienda y Suelo, se advierte de la obligación legal de ejecutar la resolución dictada en un expediente sancionador.

### Administración local

**Ayuntamiento de Alboraya (Valencia):** se advierte de la discordancia entre la información aportada ahora por ese Ayuntamiento, en relación con la anchura de la zona de servidumbre de protección litoral, y la existente en el expediente de esta Institución, así como de la necesidad de proceder a su aclaración.

**Ayuntamiento de Arganda del Rey (Madrid):** se advierte que, de persistir la falta de colaboración con esta Institución, se calificará su actitud de entorpecedora por no dar cumplida cuenta a la solicitud de información requerida.

**Ayuntamiento de Madrid:** se advierte de la obligación de ofrecer información general, accesible y periódica sobre la calidad del aire ambiente en el municipio de Madrid.

**Ayuntamiento de Segovia:** se advierte de la obligación de responder de forma adecuada y completa los requerimientos de información remitidos por esta Institución y, caso de no hacerlo, de la posibilidad de considerar a esa corporación como hostil y entorpecedora del ejercicio de las funciones que constitucionalmente tiene encomendadas el Defensor del Pueblo.

**Cabildo Insular de El Hierro (Santa Cruz de Tenerife):** se advierte que la falta de respuesta a las reiteradas peticiones de esta Institución, sobre datos concretos en relación con una posible contradicción, puede estar incurso en falta de

colaboración injustificada y ser objeto de mención especial en el Informe anual a las Cortes Generales.

#### **Otros**

**Demarcación del Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha en Guadalajara:** se advierte que, de persistir la falta de colaboración con esta Institución, se calificará su actitud de entorpecedora por no dar contestación a nuestro requerimiento de informe, habida cuenta de que las corporaciones de derecho público, de acuerdo con la naturaleza jurídica que las normas legales de creación reconocen a los colegios profesionales, están sometidas en su actividad al derecho administrativo y, por tanto, están sujetas a la supervisión del Defensor del Pueblo.

# Recursos de Inconstitucionalidad

El Defensor del Pueblo está legitimado para interponer recursos de inconstitucionalidad y de amparo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional. En el año 2009 se pidió la interposición de recursos de inconstitucionalidad contra siete leyes, aunque finalmente no se aceptó ninguna de las solicitudes presentadas.

## 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](http://www.defensordelpueblo.es)). Se publica, igualmente, por las Cortes Generales.

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

- Ley 2/2008, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2009.
- Ley de la Comunidad Autónoma del País Vasco 19/2008, de 29 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma del País Vasco para el ejercicio 2009.
- Ley de la Comunitat Valenciana 16/2008, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Generalitat.

- Ley de la Comunidad de Madrid 3/2008, de 29 de diciembre, de Medidas Fiscales y Administrativas.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 18/2008, de 29 de diciembre, de Vivienda de Galicia.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 6/2009, de 6 de julio, de Centros de Ocio de Alta Capacidad de Aragón.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 12/2009, de 10 de julio, de Educación.

## Recursos de amparo

Durante el año 2009 se han recibido expresas peticiones de interposición de recurso de amparo, que incumplían manifiestamente los requisitos exigidos en el artículo 44 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, 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, en aquella ley para su interposición.

# 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 2009. El primer apartado identifica a las administraciones cuya actividad debe ser considerada entorpecedora por haber dificultado u obstaculizado la labor del Defensor del Pueblo, sistemáticamente o de forma empecinada, en el curso de alguna investigación. El segundo relaciona las administraciones que en uno o varios expedientes no han contestado a una solicitud de información después de haberseles requerido en tres ocasiones. En el tercero, que se puede consultar en el informe completo, se ponen de manifiesto las administraciones que sólo contestaron al Defensor tras serle requerida en tres ocasiones su colaboración.

## Administraciones entorpecedoras

### Administración local

- **Ayuntamiento de Abegondo (A Coruña)**, relativo a la falta de notificación al interesado acerca de si su denuncia sobre la realización sin licencia de unas obras dio lugar o no a la incoación de un expediente sancionador.
- **Ayuntamiento de Amorebieta-Etxano (Vizcaya)**, relativo a molestias a los vecinos de un inmueble por ruido, vibraciones, radiaciones y aire contaminado, ocasionados por la actividad de una floristería.
- **Ayuntamiento de Castellanos de Moriscos (Salamanca)**, relativo a la realización de obras sin licencia y el almacenamiento de materiales en dominio público.
- **Ayuntamiento de Castrocontrigo (León)**, relativo a daños producidos en una finca particular por la realización de obras de mejora del encauzamiento del río Codes.
- **Ayuntamiento de El Ordial (Guadalajara)**, relativo a la tramitación irregular de una solicitud de licencia de obras.

- **Ayuntamiento de Garciotún (Toledo)**, relativo a irregularidades en la tramitación de la licencia de apertura para una explotación avícola.
- **Ayuntamiento de Gordoncillo (León)**, relativo a molestias ocasionadas por una explotación ganadera.
- **Ayuntamiento de Herrera de Pisuegra (Palencia)**, relativo a la ocupación de unos terrenos calificados de vía pública.
- **Ayuntamiento de Huércanos (La Rioja)**, relativo a la denuncia presentada por pasividad municipal ante el corte de un camino público.
- **Ayuntamiento de Jarandilla de la Vera (Cáceres)**, relativo a molestias ocasionadas por el "botellón".
- **Ayuntamiento de Navajas (Castellón)**, relativo a irregularidades en un expediente de reparcelación.
- **Ayuntamiento de Peñíscola (Castellón)**, relativo a molestias por ruido, olores y residuos producidos por un supermercado.
- **Ayuntamiento de Pola de Laviana (Asturias)**, relativo a molestias por ruido producidas por los extractores instalados en el garaje de una vivienda.
- **Ayuntamiento de Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife)**, relativo a la resistencia para adoptar medidas disciplinarias frente a un policía local en este municipio, pese a existir sentencia condenatoria por delitos dolosos.
- **Ayuntamiento de Vitigudino (Salamanca)**, relativo a una reclamación para la construcción de un paseo que conecte una urbanización con el pueblo.
- **Ayuntamiento de Yepes (Toledo)**, relativo a molestias por ruido generadas por un local de ocio.

## Administraciones que no han contestado en el año 2009, 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 falta de respuesta del Consulado en Islamabad a una solicitud de reagrupación familiar formulada por un ciudadano pakistaní.
- **Ministerio de Fomento**  
A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Andalucía Oriental**, relativo a la falta de respuesta al escrito de 26 de mayo de 2006, en el que se solicitaba que se acometieran las obras proyectadas de construcción de pantalla antirruídos, así como la finalización de las obras de asfaltado del

carril de servicio en el "tramo Rincón de la Victoria-Algarrobo de la Autovía del Mediterráneo Málaga-Nerja", a fin de poder residir en su vivienda.

- **Ministerio de Industria, Turismo y Comercio**

A la **Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información**, con motivo de la contratación, el día 29 de enero de 2008, con la compañía Ya.com de la línea para la realización de llamadas telefónicas, encontrándose a la espera de que se materialice la solicitud.

Relativo a la remisión de una comunicación, en su día, a esa Secretaría de Estado sin que hasta la fecha se haya obtenido un pronunciamiento sobre el asunto planteado.

- **Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino**

A la **Secretaría de Estado de Medio Rural y Agua**, relativo a la denegación de información sobre ahorro de agua.

- **Ministerio de la Presidencia**

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Andalucía**, relativo a la demora en contestar a una petición de ayuda formulada por un ciudadano español, referente a un accidente aéreo en el que desaparecieron varios de sus familiares. Relativo a la falta de respuesta a un escrito de fecha 9 de noviembre de 2006, y posteriores reiteraciones, pidiendo ayudas como consecuencia de los incendios acaecidos en Conil de la Frontera (Cádiz) en verano de ese año 2006.

## Administración autonómica

- **Comunidad Autónoma de Canarias**

A la **Consejería de Educación, Universidades, Cultura y Deportes**, relativo a la inadecuada atención educativa que recibían los alumnos afectados por dislexia, con la finalidad de contrastar los términos en que se presta a dichos alumnos el apoyo educativo específico.

- **Comunidad de Madrid**

A la **Consejería de Transportes e Infraestructuras**, relativo al plan de remodelación de la avenida Los Rosales, del distrito madrileño de Villaverde.

- **Comunidad Valenciana**

A la **Consejería de Medio Ambiente, Agua, Urbanismo y Vivienda**, relativo a la venta de una vivienda de promoción pública.

## Administración local

- **Ayuntamiento de Alboraya (Valencia)**, relativo a edificaciones en zona de protección litoral.

- **Ayuntamiento de Aranjuez (Madrid)**, relativo a molestias por ruido, ocasionadas por los bares.

- **Ayuntamiento de Badajoz**, relativo a la depuración de aguas residuales.

- **Ayuntamiento de Bedia (Vizcaya)**, relativo a la solicitud por el interesado de planos de la red de saneamiento municipal.

- **Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva)**, relativo al retraso en la aprobación del Plan General de Ordenación Urbana.

- **Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla)**, relativo al incumplimiento de la Ordenanza de Limpieza Vial.

- **Ayuntamiento de Brenes (Sevilla)**, relativo a las molestias que produce a los vecinos un parque que, al estar abierto las 24 horas del día, es utilizado a horas intempestivas por grupos de jóvenes con ciclomotores y quads.

- **Ayuntamiento de Briones (La Rioja)**, relativo a la concentración parcelaria de Ollauri, realizada en el año 2000, y en la que se enajenaron algunas fincas en el municipio de Briones.

- **Ayuntamiento de Burguillos de Toledo (Toledo)**, relativo a obras no ajustadas a un Plan Especial de Reforma Interior (PERI).

- **Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria)**, relativo a medidas a adoptar por el Ayuntamiento para garantizar la obtención de los terrenos necesarios para completar un vial y ejecutar las obras de urbanización del mismo.

- **Ayuntamiento de Ciudad Real**, relativo al "botellón" en la zona del Torreón.

- **Ayuntamiento de Colmenar Viejo (Madrid)**, sobre denuncia relativa a la construcción de una vivienda y cerramiento de parcela.

- **Ayuntamiento de Deià (Illes Balears)**, relativo al vertido de residuos en unos solares.

- **Ayuntamiento de El Escorial (Madrid)**, relativo a la no ejecución de una orden de demolición.

- **Ayuntamiento de Fresnedillas de la Oliva (Madrid)**, relativo a unas liquidaciones del impuesto sobre bienes inmuebles rústicos.

- **Ayuntamiento de Gandía (Valencia)**, relativo a las obras realizadas que supusieron para los vecinos del distrito de Marxuquera importantes perjuicios en el servicio de reparto postal, que quedó interrumpido.

- **Ayuntamiento de Karrantza Harana/Valle de Carranza (Vizcaya)**, relativo al cobro de la tasa de alcantarillado en un barrio donde no existe red de saneamiento y sobre la potabilidad del agua corriente que, según un informe del Departamento de Sanidad del Gobierno Vasco, tiene unos niveles de aluminio muy por encima de los normales.

- **Ayuntamiento de La Pernía (Palencia)**, relativo a la existencia en la fachada del colegio público de la localidad de San Salvador de Cantamuda de un escudo franquista de grandes dimensiones, y la propia denominación del centro alude a un general del ejército franquista que fue gobernador civil durante los años posteriores a la guerra civil.

- **Ayuntamiento de Langreo (Asturias)**, relativo a una solicitud de vivienda.

Relativo a la ausencia de contestación a diversos escritos presentados en el Registro del Ayuntamiento, con fecha 25 de marzo de 2008.

- **Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria**, relativo al estado de abandono en el que continúa la calle en la que se ubica su domicilio, que carece incluso de aceras.

Relativo al traslado, por parte del Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria, al Cabildo Insular de Gran Canaria de una reclamación por daños ocasionados en el domicilio del

promotor de la queja a consecuencia de unas obras, obligación esta derivada del cumplimiento de los principios de eficiencia y servicio al ciudadano a que debe ajustarse toda actuación administrativa.

- **Ayuntamiento de León**, relativo a la realización de unas obras sin licencia.

Relativo a la falta de vigilancia en un parque del barrio de El Ejido, que se ve a diario ocupado por perros, incluso algunos de razas peligrosas, que ni llevan bozal ni van atados, y ello a pesar de la existencia en la entrada de una señal de prohibición de uso para perros.

- **Ayuntamiento de Llanes (Asturias)**, relativo a las molestias por ruido que sufren los vecinos de la zona centro de la localidad.
- **Ayuntamiento de Manzanares el Real (Madrid)**, con motivo del cobro de impuestos sobre bienes inmuebles, según datos catastrales erróneos.
- **Ayuntamiento de Molinaseca (León)**, relativo a la falta de respuesta a varios escritos en los que se solicitaba información.
- **Ayuntamiento de Móstoles (Madrid)**, relativo a denuncia por infracciones urbanísticas.
- **Ayuntamiento de Motilla del Palancar (Cuenca)**, en relación al pago por parte del reclamante, desde el año 1999, del impuesto sobre bienes inmuebles erróneamente calculado. Insistiendo, especialmente, en el elevado número de reclamaciones presentadas tanto ante el Ayuntamiento, como ante la Gerencia Territorial del Catastro de Cuenca, sin resultado alguno.
- **Ayuntamiento de Murcia**, sobre no otorgamiento de licencia de primera ocupación de una vivienda.
- **Ayuntamiento de Murillo de Río Leza (La Rioja)**, relativo a la interposición de recurso de reposición, por parte de la interesada, contra un acuerdo del Ayuntamiento, con motivo de unas obras ejecutadas por las que se establecieron unas contribuciones especiales, sin haber recibido contestación al mismo.
- **Ayuntamiento de Pedrezuela (Madrid)**, relativo a la desconformidad con una orden de suspensión de obras no ajustadas a licencia.
- **Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid)**, relativo a malos olores generados por las instalaciones de Valdemin-gómez.
- **Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid)**, sobre no contestación a petición de información urbanística.
- **Ayuntamiento de San Miguel de Abona (Santa Cruz de Tenerife)**, relativo a la titularidad registral de una parcela de propiedad del promotor de la queja, incurso en la actualidad en un proceso de doble inmatriculación, instado por otro vecino de la localidad.
- **Ayuntamiento de San Pedro del Pinatar (Murcia)**, relativo a la reclamación de varias liquidaciones del impuesto sobre bienes inmuebles, ya abonadas al sujeto pasivo sustituto.
- **Ayuntamiento de Santa Margalida (Illes Balears)**, relativo a molestias generadas por un aparcamiento y por un gallinero.
- **Ayuntamiento de Tui (Pontevedra)**, sobre no otorgamiento de licencia de edificación.

- **Ayuntamiento de Valleseco (Las Palmas)**, relativo a obras sin licencia.

- **Ayuntamiento de Vera (Almería)**, relativo a irregularidades en ejecución urbanística.

- **Ayuntamiento de Vigo (Pontevedra)**, relativo a la forma concreta en que se realizó una notificación de denuncia de tráfico, en la que en el reverso de la notificación figuraban todos los datos personales y la infracción cometida, considerando que la divulgación de datos personales atenta al derecho a la intimidad.

- **Ayuntamiento de Villamiel (Cáceres)**, relativo a la negativa del Ayuntamiento a prestar los servicios de alumbrado público y de alcantarillado a la casa que poseen en ese municipio las promotoras de la queja.

- **Ayuntamiento de Villamuriel de Cerrato (Palencia)**, relativo a la presentación de un escrito de solicitud de subsanación de discrepancias ante la Gerencia Territorial del Catastro de Palencia el 13 de marzo de 2007.

- **Cabildo Insular de Tenerife**, sobre la obligación 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 Puerto de la Cruz (Santa Cruz de Tenerife), así como la inexistencia de hojas de reclamaciones.

- **Parroquia rural de Corollos, La Fenosa, Villeirín y Orde-rías (Asturias)**, relativo a la ausencia, desde 1995, de convocatoria de la Asamblea Vecinal por parte de la Presidencia de la parroquia rural, lo que supondría un claro incumplimiento de las previsiones legales respecto del funcionamiento de la parroquia en régimen de concejo abierto.

## Otros

- **Colegio de Abogados de Badajoz**, relativo a la actuación profesional de un abogado del turno de oficio.

- **Colegio de Abogados de Huelva**, relativo a la actuación profesional de dos abogados que le habían sido designados al interesado.

- **Colegio Nacional de Doctores y Licenciados en Ciencias Políticas y Sociología**, relativo a la colegiación, únicamente, de españoles y de otros ciudadanos miembros de la Unión Europea.

## 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 DE GESTIÓN



## Aumentan las quejas individuales presentadas a través de la web institucional

**El número de páginas visitadas se incrementa de forma espectacular.**

Las actuaciones más significativas desarrolladas por la Secretaría General en el transcurso de 2008 se exponen brevemente a continuación, así como los datos de atención al público y de gestión económica y presupuestaria. Merece destacarse que por la propia naturaleza de las funciones que la Secretaría General tiene atribuidas, cuya característica principal es prestar apoyo al conjunto de la Institución, hay un importante grado de coordinación, para que la gestión del Defensor del Pueblo se realice de forma ordenada y eficaz.

### Área de Atención al Ciudadano y Régimen Interior

Se han realizado obras menores de mejora y conservación en las sedes de ambos edificios, entre las que destaca la instalación de nuevas centrales para la detección de incendios y la implantación de un sistema centralizado de gestión y supervisión de la red de protección de incendios, con objeto de mejorar las infraestructuras en materia de seguridad. También se han ampliado los sistemas de vigilancia y detección de intrusos.

Además, se ha producido una notable mejora de la gestión en materia de digitalización de los documentos del Registro General, motivada fundamentalmente por la incorporación de nuevos equipos técnicamente más avanzados.

### Gestión económica y presupuestaria

Al cierre del ejercicio 2009 se alcanzó una ejecución presupuestaria del 94,32%. Por otro lado, se consiguió un incremento porcentual de los saldos disponibles, que aumentan en un 13,86%, en relación con los de 2008.

### Estudios y modernización

Además de la elaboración del Informe Anual a las Cortes Generales, y por lo que se refiere a los convenios de colaboración, en 2009 se han suscrito un total de siete con las siguientes entidades: Universidades Complutense, Autónoma y Pontificia de Comillas, Defensor del Pueblo de Ecuador, UNICEF, Defensor del Pueblo de la Región de Murcia y Fundación Valsaín.

En el capítulo de formación, se ha gestionado el curso en la Universidad Complutense sobre "La protección de los derechos de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social"; los cursos de idiomas, del INAP, de informática, el Máster *online* en Derechos Humanos, Estado de Derecho y Democracia y el Máster sobre Protección Internacional de los Derechos Humanos.

En materia de relaciones externas y cooperación internacional, hay que destacar la participación en las distintas

actividades promovidas por la FIO y, en particular, la organización del XIV Congreso, celebrado en Madrid los días 27 a 30 de octubre de 2009, la atención a diversas delegaciones que realizaron visitas de trabajo a la Institución a lo largo del año, la coordinación y gestión de las actividades concernientes a la entrega y difusión de la III edición del Premio de Derechos Humanos Rey de España, y las asistencias técnicas, en colaboración con la AECID, a la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Egipto y al Defensor del Vecino de Montevideo (Uruguay).

Respecto a las actividades de difusión de la Institución, se ha atendido a un total de 23 grupos o colectivos de personas que acudieron a conocerla.

En relación con el servicio de documentación, más de 24.000 visitantes han consultado el apartado de la web institucional destinado al Centro de Documentación, con un total de 91.000 páginas visitadas. El documento más visto ha sido el Informe Anual de 2008.

### Área de Informática

Inicialmente debe resaltarse la finalización del proyecto de renovación de infraestructuras informáticas, con la migración a las nuevas de todo el sistema anterior (datos, códigos, procedimientos, programas, etc.) y el rediseño de uno nuevo que permite desarrollar nuevas funcionalidades de visualización y ejecución de tareas, lo que mejorará los flujos de trabajo.

En este ámbito destaca la implantación de un cuadro de mandos, que proporciona a los responsables de la Institución una visualización gráfica de la tramitación de los expedientes y de la evolución de los datos estadísticos en tiempo real, lo que permite analizar la evolución de las tendencias en el contenido de las quejas que se formulan, así como distintos aspectos derivados de la actividad cotidiana, facilitando la elaboración de informes específicos sobre diversas cuestiones que puedan ser de interés en cada momento. Igualmente, este sistema permitirá obtener una información más cualificada de los datos estadísticos, que podrá enriquecer en el futuro el contenido del Informe Anual.

Asimismo, en 2009 finalizó la ejecución del proyecto de digitalización documental de los archivos históricos de la Institución, proyecto que se inició en 2008.

Por último, en cuanto a las infraestructuras tecnológicas, es importante destacar la finalización del proyecto de la red SARA, impulsado en colaboración con el Ministerio de Administraciones Públicas, con la aceptación de múltiples certificados en los procesos de firma de nuestro portal web y la elaboración del

nuevo documento de seguridad para dar cumplimiento a la legislación vigente en materia de protección de datos.

## Atención al público

En lo que respecta a la atención a los ciudadanos, durante 2009 se ha incrementado el número de escritos procesados, tanto en las entradas, que aumentan en un 4,7% con 48.150 escritos procesados, como en las salidas, que se incrementaron en un 12,5%, con 67.242 salidas tramitadas. También aumentó en un 9,8% la atención telefónica, tanto vía centralita como a través de la línea 900, que incrementó el volumen de llamadas en un 7,6%. En cuanto a visitas atendidas, no se ha producido variación apreciable respecto a 2008, siendo el pasado año 2.846 las visitas recibidas, y en 2008 se alcanzó un total de 2.901 visitas.

Los siguientes cuadros y gráficos, muestran los números de quejas según la forma de recepción en 2009, respecto a 2008,

así como el número de llamadas y visitas recibidas en 2009, comparativamente con 2008.

A lo largo de 2009, el uso de la página web de la Institución ha ido consolidándose en el ámbito de la formulación de quejas. Hay que resaltar el incremento continuado de las quejas individuales planteadas a través del formulario incluido en la citada página, de tal forma que ya alcanza el 48,86% de las quejas recibidas.

El cuadro 34 muestra las visitas a la web institucional junto con el total de páginas visitadas durante el año 2009, comparativamente con el año 2008.

La comparación de la información reflejada en el cuadro anterior pone de manifiesto un importante incremento de las visitas a la web del Defensor del Pueblo y un aumento espectacular de páginas visitadas en el año 2009 respecto a 2008.

**CUADRO 32**  
**Porcentaje y número de quejas según la forma de recepción en 2009, comparativamente con 2008**

Canal de entrada	2009		2008	
	Número	%	Número	%
Correo electrónico	1.550	7,04	785	3,32
Correo postal	7.754	35,22	9.773	41,33
Fax				
Buofax	16	0,07	23	0,10
Fax impreso	771	3,50	879	3,72
Formulario web				
Con certificado	275	1,25	381	1,61
Sin certificado	10.483	47,61	11.004	46,54
Presencial	1.168	5,30	801	3,39
Telegrama	1	0,00	0	0,00
<b>Total</b>	<b>22.018</b>	<b>100,00</b>	<b>23.646</b>	<b>100,00</b>

**CUADRO 33**  
**Número de llamadas y visitas recibidas durante 2009, con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2008**

	2009	2008
Atención presencial	2.845	2.901
Teléfono	9.313	8.404
Línea 900	4.979	4.603

**CUADRO 34**  
**Visitas a la web del Defensor del Pueblo**

	2009	2008
Visitas	253.845	143.022
Páginas visitadas	3.716.460	1.317.157

El progresivo aumento de la utilización de la web de la Institución por los ciudadanos se sustenta en diversos motivos, entre los que cabe destacar la cada vez mayor utilización de estas tecnologías por el conjunto de la sociedad, así como el incremento de las prestaciones informativas contenidas en la web, tales como el "El Defensor en tu clase", con materias educativas para los colegios, relativas a los derechos humanos y al trabajo del Defensor del Pueblo para su protección y defensa, contenidos que facilitan a los docentes información sobre esta materia, como queda reflejado en el cuadro siguiente.

Por último, destacar que a principios de 2009 se lanzó la *newsletter* mensual, con un total de 558 suscriptores a final del año, repartidos entre asociaciones, delegados de Gobierno, Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor; Gobierno y

Administración central, otras instituciones, Parlamentos, sub-delegados de Gobierno, organismos y asociaciones diversas, y medios de comunicación.

**CUADRO 35**  
**Desglose de visitas a la web del Defensor del Pueblo. Año 2009**

	Visitas	Páginas
defensordelpueblo.es	226.671	3.589.873
premioddh.defensordelpueblo.es	3.689	24.498
concursodibujos.defensordelpueblo.es	550	2.595
enclase.defensordelpueblo.es	22.935	99.494
<b>Total</b>	<b>253.845</b>	<b>3.716.460</b>

# SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS



## Justicia acepta una recomendación para mejorar los equipos psicosociales en todos los órganos judiciales, cuestión de objeto de muchas quejas

Las dilaciones indebidas continúan siendo una constante en el año 2009, por lo que el Defensor del Pueblo mantiene abiertas distintas investigaciones sobre esta materia. Han sido aceptadas por el Ministerio de Justicia las recomendaciones efectuadas desde la Institución sobre los equipos psicosociales de los juzgados con competencia en Derecho de Familia. También se aceptó la recomendación dirigida al Ministerio de Justicia sobre la necesidad de agilizar la implantación del sistema de información y de la red de comunicaciones electrónicas del Ministerio Fiscal, hoy imprescindibles para el cumplimiento de sus cometidos constitucionales y legales que tiene encomendados, así como para el desempeño de las funciones de inspección y control que corresponden a la Fiscalía General de Estado. El Defensor del Pueblo ha efectuado diversas recomendaciones durante el año 2009 tanto al Ministerio de Justicia, como a distintas consejerías de comunidades autónomas con competencias en la materia, para que se adecuen las plantillas de los registros civiles en los que se ha observado un funcionamiento deficiente, a la carga real de trabajo que soportan, dotando a dichos registros del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos que le permitan ofrecer una prestación del servicio eficaz y en tiempo razonable.

### Dilaciones indebidas

En el año 2009, se tramitaron un total de 550 quejas por dilaciones indebidas, de las cuales 237 se referían a la Jurisdicción Civil, 226 a la Jurisdicción Penal, 33 a la Jurisdicción Social y 54 a la Jurisdicción Contencioso-Administrativa.

### Jurisdicción Civil

Los datos más recientes que hacen referencia a la situación de la Jurisdicción Civil en España durante 2009 son los ofrecidos por el Consejo General del Poder Judicial y se refieren a los tres primeros trimestres de 2009. Estos datos reflejan un importante incremento de asuntos ingresados. Aunque se ha producido un incremento de resolución de casos, al parecer, la situación ha empeorado sensiblemente respecto del año anterior.

El Defensor del Pueblo ha recibido un gran número de quejas referidas a los procedimientos de ejecución. Las principales razones de estas demoras, a la vista de los distintos informes remitidos por la Fiscalía General del Estado en las investigaciones iniciadas son, además de la carga de trabajo que soporta el juzgado, las dificultades para localizar al deudor y sus bienes, la excesiva carga procesal y la falta de cooperación del deudor o de terceros, lo que lleva a la conclusión de que nuestro ordenamiento jurídico todavía concede demasiadas oportunidades para que se produzcan dilaciones en los procedimientos de ejecución. También se han tramitado quejas por demoras en los procesos especiales, en particular en procesos seguidos para división de herencias. Asimismo, se han recibido quejas por dilaciones en la segunda instancia. En una gran parte de estas quejas se ha podido constatar que, desde la interposición del recurso de apelación hasta su resolución transcurren aproximadamente dos años.

Sin embargo, las quejas más frecuentes son las referidas a la excesiva duración de los juicios de desahucio. En la mayoría de los casos examinados, las demoras se producen en los actos de comunicación procesal y, en particular, en las diligencias de averiguación del paradero de los demandados, bien porque han abandonado la vivienda alquilada, o porque se oponen de forma tenaz a ser encontrados.

### Jurisdicción Penal

En su memoria del año 2009, la Fiscalía General del Estado apuntaba que el modelo de instrucción diseñado en la actual Ley de Enjuiciamiento Criminal, resulta en muchos aspectos incompatible con el principio de seguridad jurídica. Esta Institución comparte el parecer de la Fiscalía General del Estado al respecto, así como la necesidad de promulgar una nueva Ley de Enjuiciamiento Criminal, adaptada a las exigencias de la Constitución vigente y de la sociedad española de nuestros días.

Un ejemplo de demoras no razonables son las que se están produciendo ante el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 1 de Eivissa en la fase de instrucción de unos hechos presuntamente constitutivos de un delito de daños por imprudencia.

El Defensor del Pueblo abrió una investigación de oficio al tener conocimiento, a través de los medios de comunicación, de que dos personas estaban en huelga de hambre desde enero de 2009 porque tras el derrumbe del edificio donde vivían (que tuvo lugar en enero de 2001) no se había fijado aún fecha para la vista oral en el procedimiento que se sigue por tales hechos. Tras el derrumbe, los vecinos de las viviendas y propietarios de locales comerciales no habían podido volver a sus casas y locales, pese a que

tenían que seguir pagando las correspondientes hipotecas. La Fiscalía General del Estado informó de la apertura de juicio oral el 30 de enero de 2009 y el Juzgado de lo Penal número 1 de la misma ciudad fijó el señalamiento para la celebración del juicio oral para los días 18 a 22 y 25 y 26 de enero.

En la Jurisdicción Penal, la situación más preocupante se produce en el ámbito de la ejecución penal. Como ya se señaló en el informe correspondiente a 2008, se inició de oficio una investigación con el Ministerio de Justicia y con el Consejo General del Poder Judicial sobre la situación general de la pendencia en los juzgados penales y de ejecutorias de España, ante el colapso que experimentaban en la tramitación de las ejecutorias.

En enero de 2009, el Presidente del Consejo General del Poder Judicial remitió a la Institución el informe elaborado por el Servicio de Inspección del Consejo, en relación con el seguimiento de la actividad de los juzgados penales especializados en ejecutorias. Entre otras conclusiones e indicaciones, el Servicio de Inspección estimaba conveniente la reorganización del trabajo de los funcionarios, a fin de que formen equipos especializados en tramitación de ejecutorias y la necesidad de compatibilizar distintos sistemas de gestión procesal existentes. Además, el informe enumeraba las medidas de refuerzo adoptadas, tales como nombramiento de jueces y secretarios sustitutos, así como prolongaciones de jornadas de magistrados y secretarios judiciales.

Entre las prioridades del Ministerio de Justicia para la programación del año 2009, se incluía la creación de 22 nuevos juzgados de lo Penal, con un juzgado nuevo en Jaén, Sevilla, Avilés, Zaragoza, Santa Cruz de Tenerife, Santander, Barcelona, Sabadell, Terrassa, Alicante, Cáceres, Cartagena, Murcia y Pamplona, dos juzgados nuevos en Málaga y Madrid, y tres juzgados nuevos en Valencia.

En diciembre de 2009 el Presidente del Consejo General del Poder Judicial, informó al Defensor del Pueblo que se está elaborando un nuevo informe con datos más actualizados con el fin de poder valorar la situación para adoptar nuevas medidas, que remitiría a la Institución.

## Violencia doméstica

Desde que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género entrara en vigor, todas las incidencias y disfunciones que han ido surgiendo en su aplicación —por parte de los distintos poderes públicos, fuerzas y cuerpos de seguridad del Estado, jueces, fiscales y abogados— han sido objeto de seguimiento por el Defensor del Pueblo. Hay que destacar que, en el año 2009, apenas se han recibido quejas por dilaciones indebidas en los procedimientos seguidos por estos delitos.

Sobre la dotación de equipos psicosociales a los juzgados de Violencia de Género, se mantiene abierta una investigación con la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, debido a una queja presentada por un ciudadano, puesto que los juzgados de la Comunidad de Madrid tan sólo cuentan con el servicio del equipo psicosocial de 8.00 h a

15.00 h, y las mujeres que acuden fuera de ese horario no pueden recibir la asistencia que necesitan. Recientemente, la Consejería ha informado a la Institución de su intención de adoptar las medidas oportunas para implantar un servicio de guardia de los equipos psicosociales en los juzgados de Violencia sobre la Mujer.

También se mantiene abierta otra queja general en el apartado referente al derecho de familia, sobre la dotación de puntos de encuentro familiar y sobre la necesidad de dictar normas homogéneas en todo el territorio nacional sobre su funcionamiento, sin perjuicio de las competencias de las comunidades autónomas sobre la materia.

En relación con el funcionamiento de las "casas de acogida" de mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos, se tuvo conocimiento de que, el pasado día 23 de febrero de 2009, se firmó en Valladolid un convenio de colaboración entre seis comunidades autónomas (Aragón, Andalucía, Cataluña, Castilla y León, Valencia e Illes Balears), para la puesta en común de todos los recursos de casas de acogida para las mujeres víctimas de violencia de género, con entrada en vigor el día 1 de enero del año 2010.

Al parecer, y según se las noticias aparecidas en distintos medios, será cada Gobierno quien tramite los ingresos, basándose en los principios de celeridad, seguridad y confidencialidad y lo comunicará, a través de medios telemáticos, a la comunidad de origen. De esta forma, las mujeres víctimas de violencia de género verán mejorada la protección frente a los agresores y podrán hacer efectiva la necesidad de alejarse de manera inmediata del maltratador; así como poder rehacer su vida fuera de ese entorno físico y geográfico.

En líneas generales, y teniendo en cuenta la evolución de las quejas presentadas en la Institución, la aplicación de la Ley de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género presenta aspectos positivos porque ha supuesto:

- Una mayor información y concienciación de las víctimas acerca de sus derechos, lo que se tradujo en un progresivo aumento de las denuncias de situaciones de malos tratos que antes permanecían ocultas y eran sufridas en silencio por las víctimas
- Un aumento de la eficacia en la investigación y en el enjuiciamiento de los delitos.
- Una mejor coordinación entre los juzgados y tribunales y los puntos designados por la comunidad autónoma correspondiente, a lo que ha contribuido la creación y puesta en marcha del Registro Central para la protección de las víctimas de violencia de género.
- La creación de unidades de protección a las víctimas en las delegaciones y subdelegaciones de Gobierno, que se constituyen como un elemento importante en esta protección, al tiempo que el intercambio de información y la coordinación entre el Registro de protección a las víctimas de violencia doméstica, la Seguridad Social y el Ministerio de Economía y Hacienda pueden evitar efectos indeseables en la generación de pensiones u otros beneficios sociales.

Sin embargo, las cifras que aportan los distintos organismos competentes continúan siendo preocupantes, a pesar de que en el año 2009 fallecieron 55 mujeres por violencia machista, un 27,6% menos que en 2008. Las cifras referidas a mujeres fallecidas a manos de sus parejas o ex parejas se han reducido en un 8,7%, desde la entrada en vigor de la ley, según informe emitido por el Observatorio Estatal de Violencia sobre la Mujer; teniendo en cuenta datos y cifras que se remontan a 2003.

## Menores infractores

Diversos acontecimientos relativos a la comisión de delitos graves en los que presuntamente se encontraban implicados menores de 14 años han suscitado nuevamente la controversia sobre la conveniencia o no de modificar la Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, en el sentido de rebajar la edad mínima para exigir responsabilidad de los menores por hechos delictivos.

El Defensor del Pueblo, sin perjuicio de considerar necesaria la apertura de un debate en la sociedad española, considera que, en principio, sería inoportuna la modificación de la citada norma, en primer lugar porque entiende que las leyes tienen una vocación de generalidad que no debe romperse por hechos aislados, por muy lamentables y condenables que éstos sean.

Lo que realmente preocupa al Defensor del Pueblo es la inconcreción de las medidas a las que hace referencia la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor; aplicable a estos menores de 14 años y la ausencia de un catálogo de medidas determinadas que se pueden y deben adoptar; en los casos de menores de 14 años infractores, lo que está dando lugar a la inactividad de las entidades públicas y a la dejación de las responsabilidades que la ley les impone. Ante la inexistencia del mencionado catálogo de medidas concretas que puedan adoptarse, preocupa tanto la situación de desprotección en la que pueda quedar la víctima, como la del presunto autor; porque en los supuestos en los que no se siga un procedimiento judicial hasta el final, no quedarán debidamente esclarecidos los hechos y la participación del menor en los mismos. Ello supone un grado importante de inseguridad jurídica para la víctima, que puede ver imposibilitados sus derechos; para la entidad pública que debe aplicar las medidas adecuadas a la gravedad de los hechos y a las condiciones personales del menor; para el menor implicado sobre el que se debe actuar con fines de reeducación y prevención de conductas futuras; y, en general, para toda la sociedad.

A la vista de todo lo anterior, el Defensor del Pueblo efectuó una recomendación al Ministerio de Justicia para que se tome en consideración la creación de un grupo de trabajo compuesto por expertos, para el estudio en profundidad de esta cuestión, por si fuera necesario abordar una reforma legislativa que dé respuesta a la problemática que plantea la falta de concreción de las medidas aplicables a los menores de 14 años que cometen actos delictivos en la Ley Orgánica 1/1996, de Protección Jurídica del Menor; de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

En respuesta a la recomendación, el Ministerio de Justicia ha comunicado al Defensor del Pueblo que la creación del grupo de trabajo es una opción que se puede valorar seriamente, dado el interés público de esta problemática, aunque no considera oportuno proceder de forma apresurada a una reforma de tal envergadura como la planteada por la Institución, por lo que, por el momento, no se va a constituir dicho grupo de trabajo.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, que el pasado 28 de julio de 2009 un joven interno en el centro de menores Marcello Nessi, de Badajoz, habría sido reducido de forma excesivamente violenta por parte de tres vigilantes de seguridad del centro. Un vídeo con las imágenes de dicha intervención, divulgado en Internet, parecía confirmar los hechos denunciados por el joven, asegurando que había sido "objeto de una agresión física" por parte de un vigilante, mientras que, tanto éste "como compañeros suyos le reducían violentamente". Según diferentes informaciones de los medios, la denuncia se cursó desde el propio centro, el 10 de agosto de 2009; además, ya había abierta una investigación por parte de la Fiscalía de Menores de Badajoz.

Referido al mismo centro, también se publicó que otro menor fue atado, golpeado y sedado y que incluso intentó suicidarse cortándose las venas, sin que se hubiera comunicado el hecho a la familia, a pesar de que tuvo que ser atendido por los servicios médicos.

Teniendo en cuenta estas informaciones, el Defensor del Pueblo dirigió un escrito a la directora general de la Infancia y Familias de la Junta de Extremadura para que informase sobre los siguientes extremos: cuál fue procedimiento interno seguido en este centro de menores desde el momento en el que se redujo al menor y, en su caso, qué comunicaciones y en qué fechas se cursaron al médico, al Juzgado o a la Fiscalía de Menores; cuál fue el procedimiento seguido en cuanto a la contención y posterior atención médica al otro menor; así como las razones que motivaron su inmovilización y sedación. Asimismo, preguntaba por qué no se había informado a la familia del intento de suicidio del menor y por qué no se les permitió el acceso a los partes médicos emitidos con ocasión de la asistencia médica ofrecida. Por último, de confirmarse los hechos arriba expuestos, la Institución preguntaba si se habían adoptado o pensaba adoptarse alguna medida al respecto, confirmando en su caso el traslado de uno de los vigilantes a otro módulo del mismo centro.

Igualmente, se solicitó del Ministerio Fiscal que informase a esta Institución de las actuaciones e investigaciones incoadas en relación con los hechos expuestos, así como el procedimiento seguido por la Dirección del Centro, en cuanto a las preceptivas comunicaciones que deben efectuarse tras el empleo de un medio de contención.

La Fiscalía General del Estado indicó que, tras la práctica de varias diligencias, el juez había dictado un Auto de fecha 20 de noviembre, en el que califica los hechos como falta de lesiones según el artículo 617 del Código Penal, de la que considera autor al denunciado, el vigilante jurado del centro.

Comunicó igualmente que el Ministerio Fiscal había mostrado su conformidad con dicho Auto.

En cuanto al segundo joven, la Fiscalía abrió diligencias de investigación, que fueron remitidas al Juzgado Decano para la incoación de diligencias previas. El Defensor del Pueblo solicitó al Ministerio Fiscal que continuase informando hasta la conclusión definitiva de los procedimientos referidos. Asimismo, se envió un nuevo informe a la Dirección del centro, para saber las medidas que se han adoptado o piensan adoptarse a la vista del contenido de la resolución judicial arriba citada, en relación con el vigilante. Aún no se ha recibido informe alguno de la directora general de la Infancia y Familias de la Junta de Extremadura.

Cabe señalar que la Institución ya había visitado ese centro de menores en 2008, como consecuencia de lo cual se consideró entonces oportuna la apertura de una investigación de oficio, motivada por la constatación de la falta de atención profesional por parte de los abogados designados de oficio a los menores allí internados, al comprobar que en 2008 no figuraba visita alguna de ningún abogado de oficio del Colegio de Badajoz.

Por ello, el Defensor del Pueblo se dirigió a los Ilustres Colegios de Abogados de Cáceres y Badajoz al objeto de formular un recordatorio de deberes legales para que los letrados incluidos en el turno de oficio de la jurisdicción de menores cumplan las obligaciones previstas en la Ley 1/1996, de Asistencia Jurídica Gratuita, desempeñando sus funciones de asistencia y defensa de forma real y efectiva hasta la terminación del proceso en la instancia judicial y también durante la ejecución de sentencia. El Ilustre Colegio Provincial de Abogados de Cáceres remitió escrito aceptando el recordatorio. Por su parte, el Colegio de Abogados de Badajoz informó de que se había publicado este recordatorio de deberes legales en la página web de este Colegio de Abogados.

Durante el año 2009, se efectuaron visitas a los centros de internamiento de menores de La Montañeta (Las Palmas de Gran Canaria); La Jara y El Limonar en Alcalá de Guadaíra (Sevilla); Altamira, Brea de Tajo y Los Rosales (Madrid); y Bahía de Cádiz en el Puerto de Santa María (Cádiz).

En las visitas realizadas por asesores de esta Institución, no se detectaron irregularidades dignas de mención en el funcionamiento de los mismos, ni los menores informaron, en las entrevistas reservadas mantenidas con ellos, de ningún abuso o irregularidad por parte del personal de los centros.

Finalmente, la magistrada juez titular del Juzgado de Menores de Huelva se ha dirigido a esta Institución exponiendo que dicha provincia carece de un centro de ejecución de medidas de internamiento, lo que dificulta enormemente las funciones de control de la ejecución de las medidas impuestas a los menores, de acuerdo con su competencia territorial, además de impedir a estos menores mantener sus vínculos sociales y familiares. Por este motivo, se inició una investigación de oficio ante la Consejería de Justicia y Administración Pública de la Junta de Andalucía, a fin de que informe sobre los hechos expuestos y las medidas y actuaciones que se vayan a adoptar

para hacer frente a estos problemas, ya que Huelva es la única provincia de Andalucía que no dispone de este tipo de recurso. Aún no se ha recibido información al respecto.

## **Derecho de familia: los equipos psicosociales**

La Institución mantiene abierta una investigación en la que, una vez recibida la información solicitada a las comunidades autónomas con competencias en la materia, así como del Consejo General del Poder Judicial, Fiscalía General del Estado y Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos, y del propio Ministerio de Justicia, se efectuó en mayo de 2009 una recomendación dirigida a este último Ministerio.

En dicha recomendación se pedía lo siguiente: que se adopten las medidas oportunas para dotar de medios humanos y materiales suficientes a los equipos psicosociales que prestan sus servicios en todos los órganos judiciales con competencias en materia de derecho de familia en el territorio nacional; que en la selección del personal integrante de estos equipos, tanto en el ámbito estatal como autonómico, se valore la especialidad en psicología forense de los aspirantes, exigiendo siempre una cualificación y formación adecuadas; que en la medida de lo posible, se impartiesen cursos de reciclaje y formación continua; que desde la Administración central, en concurrencia con los órganos competentes de las distintas comunidades autónomas, se realizase un estudio sobre los procedimientos y protocolos existentes en los distintos territorios y se trate de unificar los mismos; que se efectuase un seguimiento del tiempo medio que se invierte en la realización de los informes y se adopten las medidas oportunas para que, en lo posible, se eviten demoras excesivas en la elaboración de los mismos, asegurando que se realicen con la máxima garantía y transparencia para el ciudadano, a la vista de que hay menores implicados en el proceso.

En la contestación del Ministerio de Justicia a la recomendación formulada por el Defensor del Pueblo, entre otras precisiones, se informa detalladamente del número de personas que integran los equipos técnicos, manifestando que se estaba valorando la posibilidad de incrementar los medios personales de los equipos psicosociales.

Por otra parte, se da cumplida respuesta respecto de los cursos de formación impartidos a ese colectivo, de sus protocolos de actuación y de la necesidad de realización de informes con la máxima celeridad y garantías para el ciudadano. Asimismo, se indica que no se tiene conocimiento de deficiencias en el funcionamiento específico de estos equipos, entendiendo que al ser profesionales al servicio de la Administración de Justicia que trabajan en estrecha relación con los jueces, sus informes y actuación en general han de regirse por los principios de confianza y objetividad.

En cuanto a la selección de personal y a la vista de que el Ministerio de Justicia informó que esta materia es competencia en la actualidad del Ministerio de la Presidencia, y se estaba en conversaciones con la Dirección General de la Función Pública, a fin de intervenir en los procesos de elaboración de

las bases de convocatorias y temarios futuros, se dirigió la misma recomendación a la ministra de la Presidencia, instándole para que se agilizaran al máximo tales conversaciones con el Ministerio de Justicia.

## Registro Civil

El Plan de Modernización de la Justicia, anunciado por el Ministerio de Justicia, contempla transformar el actual modelo de Registro Civil e implantar un Registro Civil Único para toda España, al que los ciudadanos puedan acceder y operar electrónicamente, con independencia del lugar de residencia, y que preste un servicio público ágil, rápido y efectivo. Para conseguir este objetivo, fijado para el segundo semestre de 2012, el Ministerio ha elaborado un proyecto de ley del Registro Civil de España (último trimestre de 2009), anunciando la aprobación de la Carta de Servicios del Registro Civil.

También anunció durante el año 2009 que, en el primer semestre de 2010, finalizaría la digitalización de los libros de los registros civiles municipales y del Registro Civil Central. Asimismo, se persigue la informatización integral del Registro Civil.

El Defensor del Pueblo considera que dichas reformas no admiten más demora, pues, como se ha venido denunciando en sucesivos informes anuales, tanto el Registro Civil Central, como los registros municipales y los registros civiles consulares, prestan un servicio muy deficiente que se ha constatado a través de la multitud de quejas recibidas.

En el año 2009 se han recibido 509 quejas referidas al funcionamiento de dichos registros civiles; en ellas se reiteran los mismos problemas y anomalías que en años anteriores: demoras en la expedición de certificaciones, esperas que han de soportar los ciudadanos para realizar gestiones ordinarias debido a la avalancha de demandantes de los servicios del Registro Civil, citaciones con varios meses e incluso años, para iniciar los trámites de un expediente, retrasos en inscripciones de matrimonio celebrado entre españoles y extranjeros, o de adopciones internacionales, además de las quejas sobre el estado y la insuficiencia de las instalaciones y los errores que se producen en la tramitación de los expedientes y en las inscripciones y anotaciones en general, que perjudican gravemente los derechos e intereses de los ciudadanos.

Se ha comunicado al Secretario de Estado de Justicia que esta Institución espera y desea, en beneficio de los ciudadanos, que esa mejora global del funcionamiento de los registros civiles se haga realidad lo más pronto posible.

## Otras quejas relacionadas con la Administración de Justicia

De todo lo expuesto, se puede deducir que el principal problema que afecta a la justicia en general es, básicamente, la duración excesiva de los procedimientos que impiden o dificultan el derecho constitucional reconocido en el artículo 24

de la Constitución española, a obtener la tutela judicial efectiva.

El Defensor del Pueblo coincide con todos los operadores jurídicos en que la modernización de la justicia es una tarea inaplazable, en cuanto que la Administración de Justicia está estrechamente vinculada con los derechos de los ciudadanos.

El 18 de septiembre de 2009, el Consejo de Ministros aprobó el Plan Estratégico para la Modernización del Sistema de Justicia 2009-2012, en el que se expone de manera detallada el conjunto de reformas normativas, cambios organizativos y mejoras tecnológicas que se pretenden desarrollar durante los próximos tres años, con el objetivo de alcanzar un sistema de justicia que cumpla sus funciones y que sea equiparable en su rendimiento al de los servicios públicos más avanzados.

Este Plan ha contado con el apoyo del Pleno del Congreso de los Diputados, que el 2 de abril de 2009 aprobó una proposición que declaraba urgente impulsar un acuerdo social en materia de Justicia, que englobe al conjunto de los grupos parlamentarios y facilite el consenso con el Gobierno y todos los agentes jurídicos, y que se materialice en un calendario con un programa de actuación y una inversión concreta. El Consejo General del Poder Judicial se unió a ese consenso y lo mismo hicieron las comunidades autónomas.

En las actuaciones efectuadas desde el Defensor del Pueblo, respecto de la Administración de Justicia, resulta esencial la colaboración que presta la Fiscalía General del Estado. Sin embargo, y en la práctica, la frecuente relación entre la Institución del Defensor del Pueblo y la Fiscalía General del Estado resulta lenta y poco operativa. El camino que actualmente señala el marco normativo en vigor es el siguiente: el circuito Defensor del Pueblo-Fiscal General del Estado-fiscal provincial competente-fiscal encargado del caso-órgano jurisdiccional y el correspondiente camino de vuelta. Todo este proceso viene a tardar, como mínimo, tres o cuatro meses, periodo de tiempo excesivamente largo para obtener la información que se necesita para valorar la propia intervención de la Institución en el asunto planteado por el ciudadano y, más aún, cuando se trata de algún asunto que requiere una intervención urgente, o cuando lo que se denuncia precisamente las dilaciones indebidas que se producen en cualquier tipo de procesos.

Con base en las buenas y leales relaciones de cooperación entre ambas instituciones, sus titulares, junto con sus respectivos colaboradores, celebraron, el pasado 3 de julio de 2009, una reunión en la sede de la Fiscalía General del Estado, para tratar de dar solución a este problema y agilizar la emisión y recepción de informes.

A la vista de lo tratado en dicha reunión, ha quedado de manifiesto que el escollo fundamental que obstaculiza la comunicación fluida entre los dos órganos en la tramitación de los expedientes es la insuficiencia de medios técnicos e informáticos con los que cuenta el Ministerio Fiscal, que le impiden obtener información puntual del estado

y de las incidencias que se producen en todo tipo de procedimientos, dificultando la labor del propio Defensor del Pueblo en las quejas que se refieren a la Administración de Justicia.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo dirigió al Ministro de Justicia una recomendación para que, sin más demora, se impulsen y agilicen todas las medidas, empleando todos los medios personales, técnicos y presupuestarios necesarios para la implantación del Sistema de Información del Ministerio Fiscal y, en particular, de la aplicación informática de gestión denominada SICC (Sistema de Información,

Control y Consulta) como cuadro de mando centralizado, definido para proporcionar información sólida que permita a la Fiscalía General del Estado realizar análisis sobre el volumen de los procedimientos, el tiempo dedicado en las diferentes fases de tramitación, el rendimiento de los fiscales y las fiscalías y la evolución de los indicadores, entre otras cuestiones.

En septiembre de 2009, el Ministerio de Justicia comunicó a la Institución que se habían iniciado las conversaciones con la Fiscalía General del Estado para priorizar los proyectos más emblemáticos.

## El número de internos en el sistema penitenciario español continúa aumentando en 2009, si bien parece moderarse la intensidad del crecimiento

El 25 de diciembre de 2009 el número de internos era de 76.090, alcanzándose la cifra más alta del año el 4 de diciembre: 76.786 internos en las cárceles españolas. El 2 de enero de 2009, al comenzar el año, la cifra era de 73.481. Si comparamos el comienzo con el final del año, el incremento ha sido de 2.609 personas, un 3,55 por ciento.

Si recordamos las cifras del año 2008, el incremento en números absolutos fue de 6.492 personas y, en porcentaje, del 9,67%. En 2009, por tanto, se ha reducido sensiblemente el número y porcentaje de incremento, aunque en los últimos años aún hubo un año con un porcentaje de incremento menor: el año 2005 (2,72%).

Sin embargo, las cifras no reflejan otra cosa que la magnitud del reto que tiene ante sí la Administración penitenciaria: atender conforme a la Constitución y la Ley General Penitenciaria a un número de internos cada vez mayor; siempre creciente.

### Considerable aumento del número de internos

Principios 2004	Finales 2009
56.016 internos	76.090 internos
20.074 personas más en seis años	

### Internos

	02-01-2009	25-12-2009	Incremento porcentaje
Hombres	67.531	70.054	3,73%
Mujeres	5.950	6.036	1,44%

Es preciso mencionar que en 2009 el Defensor del Pueblo ha girado visita a los siguientes Centros Penitenciarios: Alcalá de Guadaíra (Sevilla Mujeres), Algeciras, Alhaurín de la Torre, Bonxe, Brieve, Cáceres, Ceuta, Córdoba, Herrera de la Mancha, Huelva, Murcia, psiquiátrico penitenciario de Alicante, psiquiátrico penitenciario de Sevilla, Santa Cruz de la Palma, Santander, Tenerife, Teruel y Topas. A partir de la Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre (BOE de 4 de noviembre), estas visitas fueron también realizadas por el Defensor del Pueblo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, en el marco del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura de la ONU. En concreto, los centros penitenciarios de Santa Cruz de la Palma (17 de noviembre) y Tenerife (18 de noviembre) fueron visitados inmediatamente después de la entrada en vigor de la ley orgánica citada.

### Fallecimientos en prisión

La evolución de los fallecimientos en prisión, tanto por causas naturales como por suicidios, ha sido objeto de interés por parte de la Institución.

#### Fallecimientos en prisión. Cifras facilitadas por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias

	2005	2006	2007	2008
Nº global de fallecimientos	201	218	202	225
Tasa por 1.000 internos	3,8	4,0	3,57	3,70
Suicidios	33	25	27	19

En lo que se refiere a la evolución del número de suicidios, desde la Institución se ha reconocido el trabajo desarrollado por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para reducir los fallecimientos por suicidio que se producen en los centros penitenciarios, lo que se refleja con claridad tanto en cifras absolutas como relativas (tasa de suicidios en relación al número de internos). Este reconocimiento positivo no es óbice para que también de forma constante se recuerde la necesidad de mantener la atención sobre esta faceta de la gestión. La importancia del derecho fundamental en juego, que no es otro que el de la vida, obliga a la Institución a ser especialmente vigilante en esta materia.

En lo que se refiere a suicidios, se ha constatado que en los centros penitenciarios de Zaragoza, A Lama y el psiquiátrico penitenciario de Alicante se concentra un porcentaje elevado de suicidios (tres centros que alojan el 4% de la población penitenciaria de 2008, concentran el 36% de los suicidios), lo que ha llevado a la Institución a animar a un estudio más profundo de las causas que pudieran haber dado lugar a esta realidad.

### Malos tratos

En el informe del año anterior se hizo pormenorizada alusión a un grave suceso acaecido en el centro penitenciario de Picassent (Valencia): un interno, mientras entrenaba en el gimnasio del referido centro, fue requerido para boxear por un funcionario. El funcionario, en el transcurso del combate,

propinó al interno una patada en los testículos; el interno hubo de ser trasladado a un hospital y perdió un testículo como consecuencia de las graves lesiones sufridas.

Esta inadmisble conducta suscitó, además, la intervención de la justicia. El Defensor del Pueblo mantiene un estrecho seguimiento de este asunto para que se depuren debidamente las responsabilidades. En el año 2009 la Institución ha conocido que las diligencias judiciales prosiguen, pero no se ha celebrado el juicio. Por otra parte, la información reservada queda "a resultas" de lo que suceda en el procedimiento judicial.

Si, como suele decirse, "justicia tardía no es justicia", debe lamentarse que un suceso que se remonta al 5 de septiembre de 2006, tres años después siga sin resolverse. Es necesario que hechos de esta naturaleza sean abordados con una razonable celeridad, lo que redundaría en una mayor confianza en el sistema de garantías.

## Tratamiento

### Situación de los hospitales psiquiátricos penitenciarios

El Defensor del Pueblo ha seguido interesándose por la situación de los hospitales psiquiátricos penitenciarios de Sevilla y Alicante. No sólo en coherencia con la preocupación que siempre ha tenido la Institución por la situación de las personas que allí se encuentran, sino también como consecuencia del interés de los familiares del psiquiátrico de Alicante —con quienes se ha mantenido una entrevista— y de la misiva dirigida al Defensor del Pueblo por el diputado en el Congreso, el señor Llamazares Trigo, sobre la situación de estos centros. Además, asesores de la Institución giraron una visita de inspección en el mes de marzo de 2009 a ambos hospitales psiquiátricos penitenciarios.

Como consecuencia de la visita al psiquiátrico de Sevilla, se constató que el establecimiento sufre desde su inauguración una severa carencia de espacio, teniendo en cuenta, sobre todo, el carácter eminentemente terapéutico que estas instalaciones deben poseer. Carencia que en cierta medida se ha visto paliada con la incorporación de una zona posterior a la edificación y habilitada para uso de los internos. El establecimiento está dividido en cuatro módulos, posee una cocina autónoma (en desuso, salvo la cámara frigorífica) y lavandería. No cuenta con enfermería propiamente dicha (en su lugar hay una zona con consultorio bien equipado, dos celdas y una ducha). Hay un salón de actos polivalente (pequeño para la multitud de usos que se le da: conferencias, actos religiosos, informática —sólo se ha dado un curso y no se ha vuelto a utilizar—, proyección de películas, incluso se intentó que fuera sala de videoconferencia). En una parte del salón de actos se ha habilitado una zona como taller ocupacional. Las instalaciones se completan con un pequeño gimnasio y diversos talleres ocupacionales, uno por módulo. En general, el espacio disponible es muy reducido. Las celdas son compartidas (muchas de ellas son triples y algunas cuádruples), excepto en el módulo 2, donde son individuales a causa del perfil de los enfermos.

Unos ocho meses antes de producirse la excarcelación —o después en los supuestos de excarcelación próxima—, la Administración eleva el protocolo de búsqueda de recursos tanto a las autoridades judiciales como a los distintos organismos de la red de salud mental de la Junta de Andalucía, en espera de que aquellos que no disponen de familia sean acogidos y puedan disponer de una plaza residencial tras su salida del hospital psiquiátrico. En escasas ocasiones dicha plaza queda formalizada en el momento de la excarcelación, no siendo inusual el hecho de que, efectuada la propuesta con antelación suficiente, próxima la salida del paciente y no habiendo obtenido el recurso, no quede más remedio que solicitar al juzgado civil correspondiente el internamiento involuntario al amparo del artículo 763 de la Ley de Enjuiciamiento Civil. En aquellos casos en los que se consigue su ingreso involuntario en un hospital de la red asistencial pública, normalmente en la unidad de agudos, no es infrecuente que una vez pasada la primera semana el enfermo, aunque no pueda gobernarse por sí mismo, sea dado de alta sin que se haya planteado su posible incapacitación. La falta de apoyo familiar y la ausencia de recursos públicos suficientes dificultan el adecuado tratamiento de estas personas. En ocasiones, se produce la reincidencia y el reingreso en un hospital psiquiátrico penitenciario.

En lo que se refiere a Alicante, se constató, entre otros aspectos, que había tres psiquiatras a jornada completa. Uno de ellos funcionario de plantilla y dos funcionarios interinos; además se había contratado a otros cinco psiquiatras a tiempo parcial (dos días a la semana, tres horas cada día). Uno de ellos se ocupaba exclusivamente de hacer peritajes psiquiátricos. El servicio de atención psiquiátrica no estaba cubierto 24 horas al día, no obstante, sí había servicio de guardia médica 24 horas al día, atendido tanto por los psiquiatras como por los cuatro médicos generalistas con que cuenta el centro. El hecho de que no se disponga de atención específicamente psiquiátrica 24 horas al día no fue considerado grave por los interlocutores de los asesores de la Institución, dado que los médicos cubren las noches cuando no hay psiquiatras y poseen conocimientos más que suficientes para aplicar los protocolos existentes en caso de que fuera preciso, pero debería contrastarse la corrección de esta tesis, pues parece lógico pensar que un hospital psiquiátrico deba tener psiquiatras permanentemente y vinculados a la Administración con carácter fijo.

El módulo de mujeres alojaba a 29 enfermas, sin ningún criterio ni posibilidad de separación, de forma que conviven enfermas del muy heterogéneo grupo de patologías mentales que pueden determinar el ingreso en una institución de este tipo, a saber: esquizofrénicas, psicóticas por consumo de drogas, con trastornos mentales orgánicos, aquejadas de trastorno bipolar o discapacitadas mentales.

La grave limitación que supone que todas las enfermas convivan en un mismo y limitado espacio dificulta el adecuado tratamiento de sus patologías y confiere a este departamento un carácter de espacio desorganizado y alejado de lo que podría estimarse como un lugar idóneo para el desarrollo de

las actividades terapéuticas que estas personas precisan. Prima la sensación de desorden en estas dependencias.

Desde 2005, se informó que se había realizado una gran inversión en material ignífugo (colchones), instalación de detectores de humo, adquisición de equipos autónomos de extinción de incendios, adquisición de un potente extractor de humo y cámaras para monitorización de celdas (hay diez); se insistió en la prohibición de fumar en las celdas, excepto prescripción psiquiátrica.

No obstante lo anterior, recientemente se ha producido en el hospital psiquiátrico de Alicante un incendio provocado por un “enfermo agudo” que disponía de un mechero. Tras amontonar sus pertenencias junto a la puerta, la obstruyó con el colchón y prendió fuego a todo ello. Se trataba de un enfermo con trastorno límite de la personalidad, que se encontraba puntualmente en la unidad de agudos. Falleció por las graves secuelas de la aspiración del humo resultante del incendio. Este hecho, además de motivar las correspondientes actuaciones en sede penal y administrativa, ha obligado a los responsables del centro a reforzar distintas áreas de actuación en esta materia. En concreto, se ha procedido al reciclaje periódico de los funcionarios y aprendizaje en el manejo de los medios antiincendios, control semanal del material, adquisición de algún nuevo extractor de humo, etc.

En definitiva, el Defensor del Pueblo, aun reconociendo el esfuerzo de la Administración y los profesionales, considera que pueden mejorarse las condiciones de vida y tratamiento de estos enfermos, tanto en Sevilla como en Alicante.

La Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ha informado en extensos y pormenorizados informes de diversas mejoras que se han puesto en práctica en ambos centros, y dado traslado del Plan de Acción Estratégico sobre los Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios. Asimismo, ha impulsado y constituido un equipo de trabajo con la finalidad de realizar un análisis pormenorizado del funcionamiento de los dos hospitales psiquiátricos penitenciarios para lograr mejorar la calidad de la asistencia que reciben los enfermos ingresados en estas instalaciones, cuya finalidad es elaborar un plan de acción relativo a las oportunidades de mejora de los mismos.

Ciertamente, éste es el camino adecuado: una visión global y completa de los problemas y la adopción de todas las medidas que sean necesarias para elevar la asistencia y la calidad de vida de estos enfermos. El Defensor del Pueblo seguirá atentamente la evolución de estos centros y seguirá atendiendo como hasta ahora las quejas individuales de enfermos y familiares.

## Módulos de respeto

Durante 2009 se ha seguido consolidando el programa de tratamiento denominado “módulos de respeto”. Se trata de la implantación de espacios de convivencia —módulos— con rigurosas exigencias en cuanto a los compromisos que adquieren los internos, que son expulsados si no se atienen a las normas. El resultado son lugares dentro de las prisiones en los que el orden, la limpieza o la realización de actividades alcanzan

notable calidad, como ha sido comprobado in situ por los asesores de la Institución, que visitan las prisiones. Si en 2008 el programa alcanzaba a 5.705 internos, insertos en 64 módulos y ubicados en 28 centros penitenciarios, en 2009 las cifras se han seguido incrementando sensiblemente: 7.453 internos, insertos en 75 módulos y ubicados en 37 centros penitenciarios. Estos módulos representan uno de los mejores frutos del tratamiento individualizado, y su progresiva extensión —proceso en el que se avanza a buen ritmo— debe ser estimulada desde esta Institución, que seguirá atenta a la evolución de esta interesante realidad.

## Derechos de los internos

### Efectos de compartir celda

La imposibilidad de cumplir el principio establecido en la Ley General Penitenciaria de que hubiera un preso por celda no es inocua desde el punto de vista del tratamiento individualizado y los derechos de los presos. Por ello, el Defensor del Pueblo mantiene abierto un expediente sobre los efectos de compartir celda, en el que formuló en su día la recomendación de que se hiciese un informe sobre los mencionados efectos; la recomendación fue aceptada y el estudio se llevó a cabo.

Con respecto a este asunto, de la última información recibida se desprende que tras haber realizado la Administración el mencionado informe, no existe intención por su parte de llevar a cabo alguna de las recomendaciones que fueron propuestas en el mismo. Por ello, la Institución se ha dirigido a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias manifestando que lamenta tal decisión, pero que nada puede objetarse, puesto que corresponde al ámbito de actuación de la Administración decidir si se siente vinculada por las recomendaciones contenidas en los estudios que realiza; no obstante, ha debido llamarse la atención sobre la preocupación que produce a la Institución el incremento del número de celdas, originalmente concebidas para una sola persona, que en cierto momento fueron ocupadas por dos reclusos y en las que en la actualidad ha sido instalada una tercera litera. Asimismo, se ha trasladado la necesidad de adoptar medidas concretas respecto de la situación de los dormitorios colectivos de aquellos centros en los que perduran. El centro penitenciario de Santa Cruz de la Palma, recientemente visitado por asesores de la Institución (17 de noviembre de 2009), ofrece un ejemplo de la existencia de este tipo de alojamiento, cuya persistencia e inadecuadas condiciones sorprendieron particularmente a quienes efectuaron la visita.

Este expediente, como se ha dicho, sigue abierto y en espera del informe recabado a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

### Telemedicina

Como se ha puesto de relieve reiteradamente por la Institución, el fomento de la telemedicina en las prisiones, con un uso intensivo de las nuevas tecnologías, es una medida necesaria para paliar —parcialmente, y para aquellas

situaciones en que sea terapéuticamente adecuado— las dificultades que tradicionalmente han existido para el desplazamiento de los médicos a las prisiones, así como de los presos a los hospitales.

En este sentido, las últimas informaciones recibidas indican que las utilidades de la telemedicina y la gestión sanitaria funcionan correctamente en los centros ubicados en las comunidades autónomas, que las tienen implementadas en sus propios servicios de salud. En el resto son consideradas proyectos piloto y funcionan con muchas dificultades, técnicas y derivadas de los profesionales de los hospitales de referencia. Por parte de la Administración penitenciaria se está dotando de líneas telefónicas de transmisión de datos a las enfermerías de aquellos centros con posibilidad de acceso a estos servicios y se están adquiriendo equipamientos de radiología digital y el material informático necesario para su uso.

### **Mujeres con niños en prisión**

En lo que se refiere a la situación general de los niños con sus madres en prisión, progresivamente se está produciendo una menor utilización de las Unidades Dependientes de Madres, como consecuencia del incremento de resoluciones de clasificación en tercer grado para madres con niños en prisión. De esta forma, aunque el número de menores alojados con sus madres en el sistema penitenciario español se ha mantenido constante durante los últimos años (ligeramente por encima de 200), ha disminuido cerca de un 30% el porcentaje de menores en Unidades Dependientes de Madres. Asimismo, la paulatina entrada en funcionamiento de las citadas Unidades de Madres permitirá que las madres con hijos menores de tres años se encuentren en el exterior de los centros penitenciarios. Hay que destacar que el Plan de Creación y Amortización de Centros Penitenciarios, de 2 de diciembre de 2005, tiene previstas cinco nuevas Unidades Externas de Madres, siendo inaugurada la primera de ellas en Palma de Mallorca el 14 de enero de 2009, acto al que acudió la Adjunta Primera de esta Institución, María Luisa Cava de Llano. La permanencia en estas Unidades Externas comporta un alto nivel de exigencia a las madres, siendo el ingreso en ellas voluntario y sometido al cumplimiento de las condiciones de un denominado “contrato terapéutico” previamente establecido.

Recientemente, se ha solicitado informe sobre el número de menores de tres años que acompañan actualmente a sus madres en las instalaciones dependientes de la Administración penitenciaria, con detalle del centro y tipo de infraestructura, así como una copia del contrato terapéutico que propone la Administración como condición de ingreso en las Unidades Externas de Madres.

### **Cumplimiento de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad**

La pena denominada de “trabajos en beneficio de la comunidad” es una consecuencia jurídica del delito diferente a la prisión, cuyo éxito es necesario porque introduce flexibilidad y gradualidad en el derecho penal, trata adecuadamente

determinados delitos y perfiles delictuales y responde bien a las plausibles orientaciones de política criminal de la Constitución y la Ley General Penitenciaria, entre otras razones que podrían traerse a colación. Es sumamente conveniente, en fin, que la Administración esté en condiciones de que las llamadas TBC (penas de trabajos en beneficio de la comunidad) se cumplan en todos los casos en que se impongan por los jueces, lo cual es en la práctica mucho más difícil que el cumplimiento de la pena de prisión.

En su momento, la Institución inició una investigación de oficio ante las noticias que aparecían sobre la acusada falta de plazas de trabajos en beneficio de la comunidad de la que adolecía el sistema penitenciario español; tras la modificación operada en el mes de diciembre de 2007 en materia de punición de infracciones graves contra la seguridad vial, era difícil poder atender adecuadamente las necesidades de plazas para este tipo de pena, por lo que había un riesgo cierto de prescripción de muchas de las penas impuestas.

Del último informe recibido de la Administración sobre este asunto se desprende que no es posible precisar si el número actual de plazas disponibles para el cumplimiento de penas de trabajo en la comunidad es suficiente para atender el número de condenas de este tipo que se generan en España. Se informa a la Institución que no resulta tampoco posible conocer, o siquiera intuir, el límite del potencial del crecimiento de este tipo de condenas. Como único dato se facilita el de 119.466 sentencias condenatorias hasta el tercer trimestre de 2009. Tampoco resulta posible facilitar datos relativos al número de plazas con las que cuenta el sistema penitenciario para atender el cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad, toda vez que las administraciones facilitadoras no establecen un compromiso concreto y, en consecuencia, las plazas no pueden ser contabilizadas de forma cierta.

Con estas premisas, el Defensor del Pueblo sólo puede reconocer el esfuerzo importante que la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias viene realizando durante los últimos años para que una innovación penológica, como lo fue en su momento la recepción de la pena de trabajo en beneficio de la comunidad, encontrara efectivo acomodo en el sistema penitenciario español. En este sentido ha sido preciso incrementar el número de efectivos humanos y adaptar los esquemas administrativos desde los que se afronta este problema, pero no ha sido suficiente. Así, recientemente se ha publicado una modificación normativa que impone nuevas obligaciones a las administraciones colaboradoras, al tiempo que simplifica ciertos trámites administrativos que ralentizaban que el condenado se encontrara en situación de poder iniciar el cumplimiento de su condena. En definitiva, se modifica el procedimiento de ejecución. Además, se admiten formas inéditas de cumplimiento de estas condenas, equiparando la participación en actividades relacionadas con la seguridad vial, con su efectivo cumplimiento. También se establecen modificaciones en materia de suspensión de la ejecución.

Esta Institución considera que se han de realizar cuantos esfuerzos sean necesarios para que la firme incardinación de este tipo de penas en el sistema penitenciario español garantice su pervivencia y su reconocimiento social como instrumento efectivo en la sustitución de la pena privativa de libertad, en aquellos casos en los que el legislador así lo ha previsto.

Con el fin de mejorar aún más la situación, el Defensor del Pueblo estima que se han de efectuar actuaciones en una triple vía, con el objetivo principal de evitar que se produzcan prescripciones cuantitativamente significativas de condenas ya impuestas y con ellas el descrédito social de la misma como instrumento eficaz de política criminal.

En definitiva, la Institución coincide con la Administración en que se han de desarrollar mejoras en tres aspectos fundamentales: en primer lugar, la adecuada dotación de medios materiales y recursos humanos; en segundo lugar, la simplificación, en la medida de lo posible, de los trámites burocráticos, que habrían de realizarse con apoyo de las nuevas tecnologías,

favoreciendo así que las relaciones burocráticas con los órganos jurisdiccionales y administraciones colaboradoras tengan lugar preferentemente por medios telemáticos, creando, si se estima conveniente, aplicaciones informáticas de uso común que agilicen la tramitación de estos expedientes y permitan reducir sus periodos de tramitación; en tercer lugar, deberían reducirse al mínimo las cargas que para las administraciones colaboradoras supone el ofrecimiento de plazas para el cumplimiento de penas de este tipo.

Finalmente, en la medida en la que se comparta la percepción existente de que para las administraciones colaboradoras la oferta de este tipo de plazas es más una carga que una ventaja, será necesario analizar por qué se produce esta circunstancia y hasta qué punto es posible mejorar los procedimientos u otros aspectos relacionados con ellos que permitan revertir tal situación. Será conveniente que se produjera en la Administración colaboradora una percepción de "saldo positivo" que resulte de incentivo y de estímulo para la oferta de tales plazas.

## El Defensor del Pueblo designado Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

La Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, añade una Disposición Final Única a la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, con la siguiente redacción: “Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Primero. El Defensor del Pueblo ejercerá las funciones del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de conformidad con la Constitución, la presente ley y el protocolo facultativo de la convención contra la tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. Segundo. Se crea un Consejo Asesor como órgano de cooperación técnica y jurídica en el ejercicio de las funciones propias del Mecanismo Nacional de Prevención, que será presidido por el Adjunto en el que el Defensor del Pueblo delegue las funciones previstas en esta disposición. El Reglamento determinará su estructura, composición y funcionamiento”.

El Defensor del Pueblo tiene una larga experiencia en visitas a lugares de privación de libertad (prisiones, centros de internamiento de extranjeros, comisarías, etc.) y asume esta nueva responsabilidad desde su compromiso de combatir y prevenir las graves conductas a que se refiere el Protocolo Facultativo citado y de contribuir a que se respeten los derechos fundamentales en la actuación de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y demás autoridades y personas concernidas. Para este propósito, se ha creado en el organigrama de la Institución la “Unidad del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura”, formada por siete asesores y adscrita a la Adjunta Primera del Defensor del Pueblo.

### Víctimas del terrorismo

La atención adecuada a las víctimas del terrorismo es y será siempre un deber de nuestro Estado de derecho. La criminalidad terrorista viola gravemente los derechos fundamentales de las personas directamente afectadas, pero también —y ésta es una de sus características definitorias— el sistema democrático y la libertad colectiva: el derecho a organizar la vida política sin coacciones y a vivir en paz y en libertad con pleno respeto a los derechos fundamentales: la vida, la integridad física y moral, la seguridad y tantos otros que son atacados por esta forma de criminalidad organizada. El Defensor del Pueblo está muy atento a las quejas que pudieran producirse provenientes de las víctimas del terrorismo, consciente de que si bien podemos enorgullecernos de nuestra avanzada legislación de solidaridad y protección de las víctimas, siempre puede haber errores en casos concretos y necesidades de perfeccionamiento.

En concreto, en el informe correspondiente a 2008 se hacía alusión a la moción del Congreso de los Diputados de 3 de junio de 2008 que instaba al Gobierno a que en la nueva Ley de Víctimas del Terrorismo que se preparaba se contemplase como tales a los amenazados, extorsionados o perseguidos, así como al propio anuncio de la elaboración de una nueva ley que ampliaría derechos sobre los ya existentes, es decir, en un sentido de perfeccionamiento y mejora. Debe hacerse notar, sin embargo, que en el momento de escribir estas líneas no se había enviado el correspondiente proyecto de ley al Parlamento; es de esperar y desear que pronto pueda ver la luz, pues cuanto contribuya a mejorar las condiciones de vida —en un sentido tanto moral como material— de las víctimas del terrorismo debe ser alentado y aplaudido.

Asimismo, debe citarse aquí la resolución favorable de un expediente que venía preocupando al Defensor del Pueblo tiempo atrás. Una ciudadana hija de fallecido, víctima del terrorismo, expuso en su día que su familia intentó acogerse a la Ley 1/2004, de 24 de mayo, de la Generalitat Valenciana, de Ayuda a las Víctimas del Terrorismo, formulando solicitud ante la Consejería de Justicia y Administraciones Públicas en el año 2006. El Defensor del Pueblo llevó a cabo diversas gestiones para intentar terminar con la larga demora que padeció esta petición, demora por otra parte incomprensible dado que sólo se tramitaban a la vez 16 expedientes de este tipo en toda la Comunitat Valenciana. Finalmente, la Consellería de Gobernación comunicó al Defensor del Pueblo que el 20 de marzo de 2009 el Consell de la Generalitat adoptó el Acuerdo por el que se reconocían a la viuda e hijos de la persona que había fallecido víctima de atentado terrorista las ayudas económicas establecidas, en concreto 20.734,92 euros a la viuda y 6.911,64 a cada uno de los tres hijos.

En este apartado, debe hacerse referencia también a una cuestión particularmente sensible: la permanencia o retirada del servicio de escolta a personas concretas. Como consecuencia de la evaluación de riesgos de cada momento, en ocasiones se produce la retirada del servicio, lo que suele suceder de manera repentina, sin que el afectado tenga tiempo de asumir psicológicamente la nueva situación, que le deja en una situación de extrema preocupación y perplejidad. Tal fue el caso de una persona que se dirigió al Defensor del Pueblo, que no comprendía las razones de la retirada del servicio de escolta cuando no había ocurrido lo mismo con otras que consideraba de iguales características. Solicitaba la revisión de

su situación, así como que se transmitiera al Ministerio del Interior la conveniencia de que en supuestos de retirada de escolta, con carácter general, se avise con cierta antelación para poder acostumbrarse a la idea y adoptar medidas de contravigilancia. El Defensor del Pueblo llevó a cabo la gestión oportuna ante el mencionado departamento ministerial, recibiendo la persona interesada las debidas explicaciones.

## Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

### Malos tratos

Es conocida la actividad del Defensor del Pueblo cuando recibe una queja relativa a malos tratos y conductas análogas de miembros de Cuerpos de Seguridad, en el sentido más amplio: Guardia Civil, Cuerpo Nacional de Policía, Policías autonómicas y locales. La lucha contra los malos tratos es esencial para la Institución, a la que la Constitución española encomienda ser instrumento no judicial de protección de los derechos fundamentales (artículo 54), y entre los más señeros se encuentran los relacionados con la vida y la integridad física y moral. Son por ello muy graves y deplorables los atentados que se producen a tales derechos, y más graves aún si provienen de funcionarios públicos, cuyo primer deber es el respeto a la dignidad de todas las personas, cualquiera que fuere su condición o circunstancias concurrentes.

En general, se recaba un informe a la Administración concernida, que no puede ser evacuado con el mero traslado de las declaraciones de los acusados, sino que debe incluir la versión de los testigos, si existen. La Institución exige la apertura de expedientes disciplinarios a los acusados; asimismo, el Defensor se dirige al Fiscal General del Estado para conocer el desarrollo de los procedimientos penales.

Sobre la medida de solicitar la apertura de expediente disciplinario a funcionarios policiales acusados de malos tratos, resulta interesante traer a colación el siguiente caso: una ciudadana expuso que había formulado ante el Registro Civil de Melilla solicitud de adquisición de la nacionalidad española por residencia, por lo que fue citada en la Jefatura Superior de Policía de Melilla, en la Brigada de Extranjería y Documentación para aportar la documentación pertinente relacionada con dicha solicitud.

Con motivo de la primera citación en la jefatura aludida, un inspector de Policía, según afirmaba la compareciente, había estado acosándola y formulando falsas acusaciones contra ella, lo que había motivado la presentación de una denuncia ante el Juzgado de Instrucción nº 2 de Melilla, por coacción y amenazas.

Pese a que por sentencia del citado juzgado se absolvió al denunciado de los hechos que se le imputaban, la interesada había recurrido en apelación ante la Audiencia Provincial de Málaga, habida cuenta de las irregularidades procesales que entendía habían existido en la celebración del citado juicio.

En este asunto, y constatado por el Defensor del Pueblo que no existía expediente disciplinario incoado contra el mencionado funcionario policial, la Institución se dirigió a la

Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil manifestando que debía recordar el criterio mantenido en ocasiones similares a la planteada en la presente queja en cuanto a la procedencia de incoar información reservada y expediente disciplinario, sin perjuicio de su suspensión hasta que fuera dictada sentencia penal, en orden a evitar la prescripción de las hipotéticas faltas disciplinarias.

La apertura del expediente disciplinario, pese a que el citado funcionario había sido absuelto en primera instancia por el Juzgado de Instrucción nº 2 de Melilla, no supone prejuzgar su conducta, pero sí evitar la posible prescripción de la falta disciplinaria en caso de que se decidiera quedar a la espera de la resolución del recurso de apelación por la Audiencia Provincial de Málaga.

Había de tenerse en cuenta que las quejas de la interesada ante el Defensor del Pueblo se referían a hechos que pudieran quedar claramente tipificados como faltas graves o muy graves de las previstas en el Reglamento de Régimen Disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, aprobado por Real Decreto 884/1989, de 14 de julio, existiendo indicios del comportamiento irregular del citado funcionario con respecto a los ciudadanos, máxime cuando se daba la circunstancia de que otros dos compañeros del citado, el jefe superior de Policía y el inspector jefe aconsejaron personalmente a la interesada que denunciara los hechos ante el juzgado de instrucción.

Ha de tenerse en consideración que la normativa antes citada permite la realización de las actuaciones antes descritas en el sentido indicado, cuando en el artículo 19 del Reglamento de Régimen Disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, aprobado por Real Decreto 884/1989, de 14 de julio, dispone que: "De conformidad con lo dispuesto en el artículo 8,3º de la Ley Orgánica 2/1986, de 13 de marzo, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, la iniciación de un procedimiento penal contra funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía no impedirá la incoación de procedimientos disciplinarios por los mismos hechos. No obstante, la resolución definitiva del expediente sólo podrá producirse cuando la sentencia recaída en el ámbito penal sea firme, vinculando a la Administración la declaración de hechos probados".

Por todo ello, el Defensor del Pueblo formuló la sugerencia de que se ordenase la incoación de un procedimiento disciplinario contra el policía, cuyo comportamiento irregular era objeto de la queja por la eventual responsabilidad disciplinaria en la que hubiera podido incurrir y se suspendiese su tramitación, hasta tanto no fuera resuelto el recurso de apelación que se tramitaba ante la Audiencia Provincial de Málaga.

Esta sugerencia fue aceptada, procediéndose a elaborar el pertinente decreto para incoar expediente disciplinario al policía afectado. Al propio tiempo, la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil dio traslado al Defensor del Pueblo de su práctica general sobre la apertura de expedientes sancionadores. En concreto, cuando se tiene conocimiento de unos hechos que revisten indicios de responsabilidad disciplinaria, se procede de inmediato a incoar un procedimiento

sancionador; por falta leve, o un expediente disciplinario por falta grave o muy grave. En aquellos casos en los que los hechos no contienen, en principio, elementos bastantes para dar origen a una actuación disciplinaria y además se sigue por ellos una causa penal, se procede a hacer un seguimiento de la misma, solicitando testimonio o copia de la sentencia que se dicte, y en vista de la misma se incoa expediente disciplinario o se archiva la documentación. Si transcurren 22 meses desde la fecha de los hechos y no se ha recibido el testimonio o copia de la sentencia solicitada, para evitar la prescripción de una posible falta grave se procede a incoar expediente disciplinario, que no será resuelto hasta el definitivo pronunciamiento judicial, todo ello en aras de salvaguardar tanto los derechos de la persona presuntamente perjudicada como los del funcionario presunto autor de los hechos.

Ejemplo de mala práctica administrativa es lo sucedido en el Ayuntamiento del Puerto de la Cruz (Tenerife). Condenados en sentencia firme dos policías locales por un delito de lesiones tipificado en el artículo 147 del Código Penal, el Defensor del Pueblo se interesó por las consecuencias derivadas de tal condena firme en el ámbito disciplinario. El ayuntamiento de referencia comunicó la apertura de expedientes disciplinarios a raíz del escrito del Defensor del Pueblo, que poco después quedaron resueltos declarando la prescripción. Es decir, en vez de abrir los expedientes tras producirse los hechos y la denuncia judicial (año 2005), lo hizo en 2009 después de que el Defensor del Pueblo lo pidiera tras la presentación de una queja. Es más, hubiera bastado que se incoaran tras la sentencia firme para que no hubiera existido prescripción. Por ello, el Defensor del Pueblo se ha dirigido a dicho ayuntamiento manifestando que debe lamentar que, pese a la diligencia del interesado que en su día denunció la conducta delictiva de los agentes, que resultaron finalmente condenados por el órgano jurisdiccional competente, tanto ante la propia autoridad judicial para el examen de la responsabilidad penal, como ante el ayuntamiento para el examen de la responsabilidad administrativa, esta última ha resultado prescrita por la irregularidad en que ha incurrido el Ayuntamiento del Puerto de la Cruz, al contradecir el criterio reiteradamente establecido por el Defensor del Pueblo en sus informes anuales a las Cortes de que, una vez iniciadas diligencias penales, se incoe procedimiento administrativo que se deje en suspenso en tanto se resuelva el proceso penal, evitando así la prescripción. Por todo ello, se formuló la sugerencia de que se investigue la responsabilidad en que hubiesen podido incurrir los superiores jerárquicos de los agentes condenados responsables de vigilar y exigir la responsabilidad disciplinaria en que éstos hubiesen podido incurrir y que, por la debida falta de diligencia en cuanto atañe a su responsabilidad *in vigilando*, habrán dado lugar a la prescripción de aquélla. Asimismo, se formuló la recomendación de que cuando se incoen diligencias penales contra agentes del ayuntamiento se incoe expediente disciplinario y se deje en suspenso hasta la conclusión del proceso penal, evitando la prescripción de la responsabilidad administrativa.

Sobre esta sugerencia y recomendación no hay respuesta cuando se escriben estas líneas y tras dos requerimientos, en una actitud que se repite por parte de esta Corporación frente al Defensor del Pueblo, pues en un caso similar, fueron necesarios muchos años de gestiones y requerimientos para que se depurasen responsabilidades disciplinarias, lo que provocó su declaración como Administración entorpecedora en el Informe anual 2008. Es lamentable esta actitud de protección hacia la propia Policía Local, que parece producirse sean cuales fueren las circunstancias concurrentes.

Un ciudadano expuso que a las 6.30 horas de la mañana se dirigía a su vehículo estacionado en la zona de Tribunal de Madrid, acompañado de otras dos personas. A su altura, se detuvo un coche del Cuerpo Nacional de Policía. Los policías, relataba el compareciente, empezaron a gritar y a golpear repetidamente a uno de los acompañantes con la finalidad de tirarle una lata de cerveza que llevaba al suelo; a su vez, pidieron la identificación, cosa que hicieron mediante la exhibición de los documentos nacionales de identidad. El compareciente, una vez identificado, solicitó la identificación de los agentes (algo a lo que tiene derecho), pues se estaban comportando de manera muy agresiva e intimidatoria, y no cesaban en su actitud, a pesar de las peticiones de que se calmaran. Los policías no quisieron identificarse, por lo que el ciudadano intentó apuntar en su móvil la matrícula del vehículo policial, lo que no pudo hacer pues se lo quitaron en ese momento para impedirlo. Acto seguido llamaron a más agentes y cuando se presentan varios coches patrulla más, uno de los agentes, que aseguraba "no tener paciencia", le propinó un porrazo en el estómago después de haberle pedido el ciudadano que identificase a sus compañeros. Luego, fue puesto contra la pared para registrarlo, sin que se le encontrase nada ilegal. No obstante, fue mantenido contra la pared. Intentó hablar con ellos y pedir que se identificaran y al girar la cara uno de los agentes le propinó un manotazo en la cabeza causando una herida sangrante en el labio. El ciudadano insistía en que tenía sus derechos y que no había realizado ninguna conducta fuera de lo normal. Al intentar fijarse en la matrícula de alguno de los coches policiales, acudió otro agente y le propinó otro manotazo en la cara que causó nuevas heridas en la boca, insistiendo en que sus derechos "se los pasaba por el forro de los cojones". A continuación, le pusieron un pasamontañas y amenazaron al compañero del compareciente diciéndole que "no hiciese ninguna tontería" que "sabían donde vivía y que tuviese cuidado". Por último, le agarró fuertemente un agente con pasamontañas por el brazo y le amenazó con que le llevaba a un portal a darle una paliza. Acto seguido le devolvieron el documento nacional de identidad y el teléfono móvil, dejándole marchar.

El ciudadano acudió a los Juzgados de Guardia de Plaza de Castilla a interponer una denuncia y después al hospital de La Paz a curarse las heridas.

Concluía el ciudadano su escrito al Defensor del Pueblo con las siguientes palabras: "Esa noche nos amenazaron y coaccionaron los agentes del Cuerpo Nacional de Policía, a

pesar de no ejercer ninguna resistencia y tratarles con respeto, y se vulneraron todos mis derechos, e incluso me agredieron físicamente, privándome de mi libertad, pues me mantenían retenido contra la pared sin ningún motivo. Jamás me he sentido tan impotente y tan vulnerable, pues únicamente podía someterme a lo que ellos querían hacer y decir. Nunca me imaginé que el Cuerpo de Seguridad del Estado pudiese tratar de esta forma tan desproporcionada, injusta y agresiva a un ciudadano normal que no realizó ningún acto contrario a la ley ni a las buenas formas. Siento miedo y decepción ante el Cuerpo Nacional de Policía y por ello solicito su ayuda en la medida de lo posible”.

El primer informe recibido por el Defensor del Pueblo sobre este asunto, recabado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, que recogía la versión de los agentes, no ofrecía una explicación del momento en el que se depararon las lesiones que el interesado denunciaba y que se contenían en el informe médico del hospital La Paz. Tampoco ofrecía medios adicionales de prueba que permitiesen esclarecer cuál de las versiones contrapuestas era la veraz, pues, aunque debe darse prioridad a la de los agentes en virtud de la presunción de veracidad, entrañaría un grave peligro para el Estado de derecho y podría constituir un marco favorable a los abusos de autoridad por parte de algunos agentes que esa prioridad se hiciera valer sin mayor exigencia, incluso cuando es fácil reforzar la declaración de los agentes con otros medios de prueba por acontecer los hechos en la vía pública ante terceros.

Así pues, el Defensor del Pueblo solicitó un nuevo informe en el que se aclarasen estos extremos y al que se adjuntase la declaración individual de cada uno de los agentes intervinientes, en particular sobre la autoría y el modo en que se depararon las lesiones.

El nuevo informe recibido no ofrecía una explicación plenamente satisfactoria de por qué no se había integrado la investigación con cuantos medios de prueba estuviesen disponibles, entre otros una diligencia para contrastar si las lesiones recogidas en el parte médico se correspondían, o no, con eventuales contusiones en los puños o rodillas de alguno de los agentes denunciados, confirmando o rebatiendo alguna de las versiones enfrentadas, en lugar de presumir que el tiempo transcurrido entre la diligencia policial llevada a cabo a las 6.30 h y el parte médico dado a las 8.30 h, después de la habitual espera en la sala de urgencias, daba pie a pensar que las lesiones se debieron a otras eventuales causas distintas a la actuación denunciada de los agentes.

Los testimonios concurrentes de los otros dos jóvenes presentes, el parte de lesiones, apenas dos horas después y la denuncia inmediata ante el juzgado, son indicios bastantes no para presumir una actuación incorrecta por parte de los agentes, lo cual habrá de determinar, si fuese el caso, la autoridad judicial competente, pero sí para llevar a cabo una investigación interna más completa que permita, de una parte, cooperar conforme a derecho con aquella autoridad judicial y, de otra, incoar, aunque para dejar en suspenso en tanto dure el

juicio de faltas, el expediente disciplinario que pudiese justificarse, consecuente con la responsabilidad penal si se determinase, o independiente de ésta si los hechos no fuesen constitutivos de responsabilidad penal.

En este asunto, cuya tramitación no ha concluido en el momento de escribir estas líneas, se ha formulado la recomendación de que cuando la actuación de agentes de policía sea objeto de denuncia a la que se acompañe parte médico de lesiones, se investiguen los hechos integrando la investigación con cuantos medios de prueba estén disponibles y, entre otros, se actúe con la diligencia de recabar informe pericial acerca de las eventuales contusiones que puedan tener algunos de los agentes en puños, codos, rodillas u otras partes del cuerpo con las que se puedan originar lesiones y su compatibilidad con las lesiones del denunciante y una, u otra, de las versiones de los hechos enfrentadas ofrecidas por denunciantes y denunciados.

## Documentación

En ejercicios anteriores, el Defensor del Pueblo ha puesto de relieve pormenorizadamente los serios problemas causados a los ciudadanos con motivo de la implantación del Documento Nacional de Identidad electrónico, que pueden resumirse en una inadecuación de medios personales y materiales a los fines pretendidos. Los grandes problemas están sustancialmente resueltos, lo que no significa que no hayan continuado las quejas sobre esta cuestión, ni cejado el Defensor del Pueblo en su tarea de adoptar iniciativas en este campo.

Debe destacarse la aceptación de una recomendación, que ha dado lugar a una reforma normativa, que trae causa de una queja presentada en la Institución. Tiempo atrás, una ciudadana presentó una queja dando cuenta de las dificultades que había padecido para poder obtener el DNI de su hijo, menor de edad. Las dificultades sufridas conllevaron, entre otras consecuencias, que le caducase el certificado de nacimiento que solicitó a fin de cumplimentar los trámites. La caducidad de este certificado era de tres meses. El Defensor del Pueblo consideró que sería una medida razonable incrementar el plazo de validez de tales certificados y formuló una recomendación a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil de que se promoviesen los cambios normativos precisos para ampliar de tres a seis los meses de validez de los certificados de nacimiento que se requieren para la renovación y expedición del DNI. En 2009, la Administración requerida informó al Defensor del Pueblo de que a la vista de los informes de los órganos competentes, se aceptaba la recomendación, tramitándose el oportuno borrador de modificación del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, por el que se regula la expedición del DNI y sus certificados de firma electrónica. Finalmente, el Gobierno ha dado cumplimiento a la aceptación de la recomendación mediante el Real Decreto 1586/2009, de 16 de octubre, que da nueva redacción al párrafo a) del artículo 5.1 del Real Decreto 1553/2005, de 23 de diciembre, en los siguientes términos: “Certificación literal de nacimiento expedida por el Registro

Civil correspondiente. A estos efectos únicamente serán admitidas las certificaciones expedidas con una antelación máxima de seis meses a la fecha de presentación de la solicitud de expedición del Documento Nacional de Identidad y que contengan la anotación de que se ha emitido a los solos efectos de la obtención de este documento”.

### **Procedimiento sancionador**

El procedimiento sancionador de tráfico constituye un relevante capítulo de las quejas que se dirigen cada año al Defensor del Pueblo. La misión de la Institución en este ámbito es velar por el escrupuloso respeto a las garantías establecidas, que tienen, como es sabido, una nueva regulación en virtud de la Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre Tráfico, Circulación de Vehículos a Motor y Seguridad Vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo, en materia sancionadora. La Institución se congratula de que la Recomendación efectuada por el Defensor del Pueblo, sobre la responsabilidad de los titulares de los talleres mecánicos por las infracciones cometidas por un vehículo durante su depósito, efectuada en 2007, haya sido acogida en la nueva redacción del artículo 69.1.e) de la ley.

### **Otras cuestiones de tráfico**

#### **Validez de los resguardos de banca online como justificativos del pago del seguro del automóvil**

Una ciudadana expuso al Defensor del Pueblo que había sido multada por no exhibir a un agente justificante de haber pagado el seguro obligatorio del automóvil, con un importe de 60 euros de multa. Sin embargo, es cierto que exhibió un recibo de pago de banca *online* (Internet), es decir, impreso desde la pantalla de ordenador; práctica absolutamente cotidiana hoy en día en la sociedad de la información en la que vivimos. El agente comprobó vía radio que el seguro estaba pagado y vigente. Esta ciudadana perdió el recurso que había interpuesto ante la Dirección General de Tráfico.

En relación con este asunto, consideró la Institución que la multa no se correspondía con su fundamento, es decir, no portar justificante de haber pagado el seguro obligatorio, considerando que la sociedad ha aceptado plenamente hace años, y también debiera hacerlo la Administración, que los justificantes propios de la banca por Internet tienen la misma validez que los de la banca tradicional en su consideración de tales. Es decir, comprobado que el seguro existía y había sido pagado, multar por no considerar “justificante” del mismo un recibo impreso por el ordenador era un riguroso formalismo

que debía ser corregido y llevar a la condonación de la sanción. Así lo entendió la Dirección General de Tráfico que, aceptando las observaciones del Defensor del Pueblo, dejó sin efecto la sanción en su día impuesta.

#### **Coordinación administrativa en caso de usurpación de la identidad de otro en la atribución de la titularidad de un vehículo**

Una ciudadana alegó ante el Defensor del Pueblo que en la inscripción de la transferencia de la titularidad de su vehículo se había incurrido en vicio de nulidad, ya que se practicó la misma sin realizar las comprobaciones oportunas respecto de la identidad de las personas que solicitaban la inscripción con la documentación de terceros y sin comprobar que se trataba de un vehículo cuyo robo había sido denunciado por la interesada.

El artículo 36.1.b) del Real Decreto 2822/1998, de 23 de diciembre, por el que se aprueba el Reglamento General de Vehículos, establece que los vehículos causarán baja temporal por sustracción en el Registro de Vehículos a petición de su titular, cuando éste acredite que ha formulado la denuncia correspondiente. Si tal petición no se produce, no figurará en dicho registro la anotación que impida el cambio de titularidad. Esto fue lo que sucedió en el caso de referencia, según comunicó la Dirección General de Tráfico al Defensor del Pueblo: no le constaban a la misma los datos necesarios para percatarse de que el vehículo había sido robado, debía, en consecuencia, estar de baja temporal en el Registro de Vehículos y no procedía realizar operaciones de transferencia con aquél.

En este caso, además de sugerir que se procediera de oficio a la anulación de la inscripción de la titularidad del vehículo —lo que se llevó a efecto—, el Defensor del Pueblo, a raíz de la información recibida en este caso, y en otros muchos, donde se carga a los ciudadanos con la diligencia y la necesidad del conocimiento de los procedimientos preestablecidos, cuando sería más asequible para las administraciones una adecuada coordinación entre ellas, se formuló la recomendación de que se adoptasen las medidas de coordinación necesarias entre las diferentes direcciones generales concernidas para que las denuncias interpuestas por los ciudadanos y las propias actas de las intervenciones policiales de las que resulte la usurpación de la identidad de otro en la atribución de la titularidad de un vehículo den lugar, de oficio, sin exigencia de previa comunicación instada por el propio ciudadano ante las autoridades de tráfico, a la anulación o, en su caso, suspensión, de las inscripciones practicadas sin la comprobación real y efectiva de la identidad del titular. Esta recomendación ha sido aceptada por la Dirección General de Tráfico.

## El Defensor del Pueblo reclama marcos normativos estables y con capacidad de adaptación frente a una situación económica, social y política cambiante

**El signo definitorio de 2009 ha sido el de la reforma legal. Las dos principales leyes que pretenden ordenar los fenómenos migratorios han sido variadas; de manera total en el caso del asilo, a través de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria, y, en lo tocante a la extranjería en general, por medio de una reforma parcial de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, efectuada por la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre. Ambas reformas incorporan las novedades legislativas emanadas de la Unión Europea e introducen adaptaciones para atender acuerdos y compromisos internacionales, así como la jurisprudencia de diversos tribunales.**

En atención a la fecha de promulgación de ambas normas, y dado que cuando finaliza el periodo del que da cuenta el presente informe se encuentran en plazo para ser recurridas ante el Tribunal Constitucional, no resulta procedente efectuar una evaluación detallada de sus preceptos. Sin perjuicio de ello, el Defensor del Pueblo no puede dejar de subrayar que, dejando aparte las exigencias de adaptación al derecho de la Unión Europea, el hecho de que una ley de tanta relevancia, como la de Ley de Extranjería, haya sido reformada en cuatro ocasiones en una misma década, debiera hacer reflexionar sobre las premisas con que se abordan estas reformas legales y sobre la necesidad de disponer de marcos normativos estables, racionales y con capacidad de adaptación frente a unas coyunturas económicas, sociales y políticas en cambio constante.

### Entrada a territorio nacional

Desde el momento en que se estableció un procedimiento para la emisión de cartas de invitación, se han venido sucediendo las quejas que inciden problemas similares. En términos generales, los ciudadanos estiman que la carta tiene un alto coste y su obtención implica la presentación de múltiples documentos, cuya exigencia no parece en ocasiones razonable, además de la necesidad de acudir en muchos casos a dependencias policiales varias veces.

La recepción de quejas relacionadas con denegaciones de entrada a ciudadanos, cuya residencia legal en España no quedaba acreditada a criterio policial, ha motivado algunas intervenciones de carácter urgente. Tal fue el caso en que se denegó la entrada por el puesto de Madrid-Barajas a un ciudadano argentino con residencia legal en España. La causa era, según los funcionarios del control de fronteras, que el viajero no había presentado en plazo la solicitud para renovar su autorización y, por ello, había perdido su derecho a residir en España. Sin embargo, se pudo comprobar que la solicitud había sido presentada en plazo, aunque no figuraba en las bases de

datos policiales, sino únicamente en la aplicación de gestión que utilizan las oficinas de extranjeros. La intervención de esta Institución llevó a que la Subdelegación del Gobierno en Barcelona dictara resolución acordando la concesión de la renovación, con lo que se consiguió que al viajero le fuera permitida la entrada.

En el anterior informe se daba cuenta de varias denegaciones de entrada efectuadas a menores españoles de corta edad que venían acompañados de uno de sus progenitores, nacionales de terceros países, así como del desacuerdo de esta Institución con tal actuación. Por ello se ha recordado a la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil el deber legal de no coartar el derecho de los ciudadanos españoles a entrar en España, según se reconoce en el artículo 19 de la Constitución.

En el curso de estas investigaciones se apreciaron igualmente deficiencias en la motivación de las denegaciones de entrada a los progenitores que tenían a los menores españoles a su cargo. Todo ello motivó la formulación de una recomendación para que se impartieran instrucciones a los puestos fronterizos, con el fin de que en estos supuestos se efectuara una adecuada ponderación de los derechos e intereses en conflicto antes de denegar la entrada a progenitores que acompañan a menores españoles. Igualmente, se recomendaba que en estos casos se emprendieran gestiones para conocer el paradero del otro progenitor y, de ser localizado, se le ofreciera la posibilidad de hacerse cargo del menor. Si, atendidas las circunstancias y salvaguardado el derecho del menor de acceder a su país, se procede a acordar la denegación del extranjero, ésta debería ser objeto de un especial esfuerzo de justificación, haciendo constar que el menor acompaña a su progenitor en el retorno por voluntad de sus padres. Igualmente se recomendó que se informara de forma inmediata al Ministerio Fiscal de la presencia del menor de edad español en un puesto fronterizo. La recomendación no ha sido acogida.

## Visitas y actuaciones en los puestos fronterizos

A lo largo del presente ejercicio se han girado visitas a las instalaciones policiales de los aeropuertos de Madrid-Barajas y Barcelona-El Prat.

En lo que se refiere a las instalaciones del puesto fronterizo de Madrid-Barajas, se giró visita a las instalaciones de las salas de rechazados, situadas en las terminales 1 y 4, y a la sala de solicitantes de asilo, ubicada en la terminal 4. La sala de retornados de la terminal 1, conocida como sala 3, sólo cuenta con un espacio principal donde transcurre la convivencia durante todo el día y donde son servidas las comidas. Los dormitorios permanecen cerrados durante el día y el único mobiliario en la sala principal consiste en mesas y sillas de plástico. Parece necesario un horario más flexible de permanencia en los dormitorios. El estado de los dormitorios se considera aceptable, aunque sería aconsejable incrementar la frecuencia de las tareas de mantenimiento y pintura. En lo que se refiere a la terminal 4, sus condiciones materiales pueden considerarse adecuadas.

Las dependencias del puesto fronterizo aeroportuario de Barcelona-El Prat se hallaban en el momento de la visita limpias y en buen estado. Su situación general había mejorado con respecto a la anterior visita de esta Institución. No obstante, debe asegurarse la disponibilidad de agua caliente en todos los baños, el suministro de jabón de manos y el uso de todas las duchas. También parece necesario realizar obras para la eliminación de olores en los baños, asegurar el suministro regular de lotes higiénicos y toallas para todas las personas que deban permanecer en la sala, disponer de fundas protectoras en los colchones y de un receptor de televisión en buen estado de uso.

Las instalaciones de la nueva terminal, que se hallaban en la fase final de adaptación en el momento de la visita, cuentan con mayor luminosidad en espacios comunes, pero carecen de ventilación y luz natural en dormitorios y baños. Se valoró positivamente que se hubieran dispuesto varias salas para la práctica reservada de diligencias y trámites.

Se considera una buena práctica de este puesto fronterizo que se permita a los viajeros que están sometidos a procedimientos de denegación de entrada el acceso a sus equipajes. También se estimó acertada la medida de acortar en lo posible el tiempo de espera para el retorno, incluso acudiendo al traslado a otros puestos fronterizos, y la de reducir al mínimo el tiempo de permanencia en los calabozos para las detenciones penales.

Igualmente, se ha insistido en que los funcionarios del puesto fronterizo reciban formación específica para la detección de personas, posibles víctimas de trata, proponiéndose la puesta en marcha de un protocolo que tome en cuenta la especial necesidad de protección de estas víctimas.

También se han visitado los puestos fronterizos terrestres de Irún-Biriatou (Guipúzcoa), La Junquera y Portbou, en la provincia de Girona.

## Autorizaciones de regreso

Durante el año 2009 se han sucedido intervenciones de esta Institución para que se expidieran visados a extranjeros residentes que habían viajado a su país y, por diferentes circunstancias, carecían de documentación legal para regresar a España. Habitualmente existen dificultades para iniciar los trámites y éstos se dilatan varios meses. En algún caso, el interesado ha comparecido ante la oficina consular hasta en 11 ocasiones. Esta Institución viene formulando sugerencias cuando observa que la demora en la tramitación de los visados está suponiendo perjuicios de graves consecuencias y, en particular, un riesgo de pérdida de la situación de residencia en España.

Las dificultades para determinar si un solicitante de visado tiene la condición de residente legal han motivado también diversas intervenciones. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha mantenido en varios asuntos que su decisión de denegar el visado se fundamentaba en una información errada procedente de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras y que, en consecuencia, el interesado debía presentar una nueva petición de visado, que sería emitido tras efectuar una nueva consulta.

## Entrada por lugares no habilitados

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

En el año 2009 se visitaron las instalaciones habilitadas para la primera asistencia y detención de extranjeros en el puerto de Motril (Granada), dependientes de la comisaría local del Cuerpo Nacional de Policía en esa localidad. Dichas instalaciones están concebidas para una estancia de pocas horas y no son adecuadas para pernoctar. Sin embargo, los datos revelaron que la media de estancia durante el primer semestre del año era de alrededor de 46 horas. Esta Institución estimó que estas instalaciones deben cerrarse y construirse otras similares a las existentes en Almería y Tenerife. De no actuarse así, sería, cuando menos, necesario acometer importantes obras de acondicionamiento, mejorar la ventilación y habilitar un sistema de climatización.

También se instó al Cuerpo Nacional de Policía a introducir cambios en el protocolo de actuación, que aseguren la entrega de elementos de aseo y ropa limpia a cada detenido y su efectiva disposición mientras se encuentren en las instalaciones; la habilitación de contenedores específicos para el almacenamiento y destrucción de la ropa que visten los detenidos a su llegada, así como de las mantas que no puedan ser debidamente higienizadas; la instalación de una batería de duchas en el módulo de recepción, así como, al menos, de una ducha por celda; o la instalación de un número suficiente de literas y el incremento de la dotación de mantas.

Se ha reclamado que cese la práctica de identificar a los detenidos con marcas de rotulador sobre la piel. Igualmente, se ha indicado que debería informarse al Ministerio Fiscal de la presencia de posibles menores de edad, ya estén solos o vengán acompañados.

## Seguimiento de las visitas a los Centros de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETIS) de Ceuta y Melilla

En lo referente a las visitas realizadas a los dos CETIS de las que se dio pomenorizada cuenta en el pasado informe anual, durante 2009 se ha hecho hincapié en la necesidad de establecer módulos familiares independientes en ambos centros. Tal conclusión tiene su fundamento en el tiempo medio de estancia en las instalaciones, que es de 285 días, pese a que el diseño de las instalaciones no contempló un alojamiento residencial prolongado. La Dirección General de Integración de los Inmigrantes ha comunicado que se establecerán módulos familiares en ambos centros, siempre que la disponibilidad de plazas lo permita y que la ampliación del CETI de Melilla permitirá su adecuación a distintas necesidades, las derivadas de la permanencia en núcleos familiares. La Dirección General ha comunicado, asimismo, las obras que se van a realizar; así como los planes adoptados para reforzar la formación del personal en la detección y atención a posibles víctimas de trata.

## Menores extranjeros no acompañados

### Determinación de la edad

Durante 2009 han aumentado de manera sustancial las quejas relativas a este apartado. La determinación de la edad cronológica mediante la realización de pruebas médicas —los métodos de Greulich y Pyle y de Dermijian son los más extendidos— es una cuestión profusamente estudiada desde un punto de vista médico-legal, existiendo una significativa coincidencia en que los errores que se producen en la aplicación de estos métodos plantean serias objeciones técnicas y éticas. Los estudios disponibles no toman adecuadamente en cuenta aspectos raciales, étnicos, nutricionales, medioambientales, psicológicos y culturales, que tienen una influencia directa en el desarrollo y crecimiento de los sujetos, por lo que la comunidad científica reclama una reelaboración de las tablas de edad ósea que representen de manera adecuada una población pediátrica multiétnica.

Sin embargo, tanto por el conocimiento obtenido por las quejas llegadas a esta Institución, como por el análisis de los datos que figuran en la *Memoria* de la Fiscalía General del Estado correspondiente a 2008, se concluye que las citadas pruebas médicas son utilizadas cada vez con mayor frecuencia, constituyendo, en muchas ocasiones, el único criterio para la fijación de una edad probable.

A lo largo de 2009 han sido frecuentes las quejas alusivas a extranjeros, provistos de un pasaporte e incluso de un certificado de nacimiento del país de su nacionalidad, cuya minoría de edad se pone en cuestión a la vista de su apariencia física. La única herramienta técnica con la que va a contar el fiscal para desvirtuar la edad fijada en un documento oficial, como es un pasaporte extranjero, es una prueba médica con amplios márgenes de error.

Otro grupo significativo de quejas incide en la situación de aquellos menores a los que ya se les realizó una prueba médica, que sirvió de base para que el Ministerio Fiscal fijase su

minoría de edad. Sin embargo, con motivo de su traslado a otra comunidad autónoma, al ser interceptados por algún cuerpo policial, se les vuelve a realizar otra prueba, cuyos resultados contradicen los de la anterior:

A la vista de las situaciones expuestas, se ha comunicado a la Fiscalía General del Estado la preocupación del Defensor del Pueblo por la forma en que se están llevando a cabo estas pruebas.

### Problemas en la documentación de la residencia legal

A pesar de que las quejas en este ámbito continúan siendo numerosas, al final del año 2009 han comenzado a apreciarse cambios positivos en un número creciente de organismos, tanto de la Administración General del Estado, como de la práctica totalidad de las entidades de protección.

Continúan abiertas varias investigaciones, al objeto de conocer los motivos por los que varias entidades de protección de menores no han solicitado la autorización de residencia a favor de los menores tutelados, alegando que los mismos carecen de pasaporte. En estos casos, el Defensor del Pueblo ha reiterado que la carencia de pasaporte puede suplirse con la tramitación de una cédula de inscripción.

### Traslados de menores entre comunidades autónomas y Registro Central de Menores no Acompañados

En informes anteriores ya se aludió a las nuevas situaciones detectadas a consecuencia de la movilidad de los menores extranjeros no acompañados entre comunidades autónomas. Durante el año 2009 este asunto ha motivado numerosas quejas, en especial sobre menores de edad que se encontraban bajo la guarda de organizaciones privadas en Madrid, a pesar de continuar bajo la tutela de la entidad de protección de menores canaria. En muchas de estas investigaciones se han formulado sugerencias a la Delegación del Gobierno en Madrid, para que se efectúe un cómputo correcto de los efectos de la residencia legal de los menores tutelados desde el momento inicial de su puesta a disposición de una entidad de protección.

El Defensor del Pueblo ha indicado igualmente a la misma Delegación del Gobierno en Madrid que la práctica seguida con estos menores de hacer coincidir la vigencia de las autorizaciones con el día de la mayoría de edad carece de respaldo legal.

Igualmente, se han registrado problemas para los menores que llegaron a Madrid con una autorización de residencia resuelta por una de las subdelegaciones del Gobierno canarias, con ocasión del trámite de renovación. El elenco de situaciones ha sido variado: no contestación de la solicitud; ignorar el sentido positivo del silencio para las renovaciones; considerar no procedente la renovación, por haber alcanzado el menor la mayoría de edad; o tramitar la solicitud de renovación como una autorización de residencia por circunstancias excepcionales. Ante esta tesitura, el Defensor del Pueblo formuló un recordatorio de deberes legales al citado organismo, que no

había recibido contestación en la fecha de cierre del presente informe, indicando los preceptos vulnerados tanto sobre el sentido del silencio administrativo en las renovaciones, como sobre el plazo para resolver las solicitudes, que se ha visto acompañado de varias sugerencias relativas a los casos particulares analizados en cada queja.

Son cada vez más habituales las quejas de menores de edad, que han pasado por la tutela sucesiva de varias comunidades autónomas. Esto ha llevado a poner en conocimiento de la Fiscalía General del Estado la problemática detectada, a fin de propiciar la adopción de pautas que logren mejorar la coherencia global del sistema de protección.

Otro motivo de preocupación, del que también se ha dado traslado a la Fiscalía General del Estado y a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, son las notables carencias que presenta la implantación del Registro Central de Menores Extranjeros no Acompañados, que es una pieza básica para lograr la coherencia del sistema que se reclama por esta Institución.

### **Procedimientos de repatriación**

A pesar de que, por los datos disponibles, el número de repatriaciones es muy escaso, las quejas relacionadas con irregularidades en la tramitación y notificación de los expedientes de repatriación no han decrecido de manera significativa. Por otra parte, en 2009 no se ha registrado ningún avance en la aprobación de un protocolo general que contemple el procedimiento para la repatriación de menores extranjeros no acompañados, que fue anunciado por la Dirección General de Integración de los Inmigrantes en enero del año 2008.

Otra de las cuestiones que continúa sin resolverse adecuadamente es la de la eficacia de las garantías en el procedimiento de repatriación del preceptivo trámite de audiencia al menor. Sobre este particular, la Dirección General de Mayores, Infancia y Familias del Principado de Asturias ha aceptado la recomendación que se le formuló, a fin de que en los expedientes de protección de menores extranjeros no acompañados se comuniquen con la mayor brevedad a la Delegación del Gobierno los datos personales del menor y de su familia que se puedan ir conociendo. La recomendación reclama también que, en cada caso, se elabore un informe en el que, previa evaluación de las circunstancias personales y familiares del menor, se dé traslado a la Administración General del Estado de la alternativa que se considere más beneficiosa para éste.

### **Visitas a centros**

En 2009 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 "La Esperanza", al objeto de realizar un seguimiento de la visita girada en el año 2007. A la llegada al centro se tuvo conocimiento de que, actualmente, funcionan en el recinto dos centros independientes.

Según se ha podido constatar, el tiempo medio de estancia de los menores extranjeros no acompañados en los DEAMENAC se ha situado alrededor de los 18 meses y

medio, considerándose los traslados a otras comunidades autónomas como la única vía para disminuir la presión sobre estos centros.

Llamó la atención que las nuevas instalaciones, con un periodo de funcionamiento inferior a dos años, se hallaban en un estado de conservación deficiente. De hecho, las obras de mejora de la estructura, acometidas en agosto de 2007, resultan difíciles de distinguir:

En la reunión mantenida con la titular de la entidad de protección de menores, una vez finalizada la visita, se indicó que el objetivo del Gobierno autonómico canario es el cierre paulatino de los dispositivos de emergencia puestos en marcha ante las llegadas masivas de menores en los años anteriores. A su juicio, tras la entrada en vigor de la última reforma de la Ley Orgánica 4/2000 y ante la continua disminución de llegadas de cayucos durante el año 2009, los citados dispositivos de emergencia van dejando de cumplir la función para la que fueron creados.

A la vista del estado de las instalaciones, y tomando en consideración las previsiones oficiales, esta Institución considera que resulta aconsejable plantearse una normalización del modelo de atención residencial de estos menores. Para afrontar con éxito esta tarea es necesaria una mejor coordinación entre los cabildos y el Gobierno autónomo canario, a fin de arbitrar nuevas formas de colaboración en la protección de estos menores.

Por otra parte, también se visitó, por vez primera, el Centro Materno-Infantil de Oviedo, Unidad de Primera Acogida (UPA), que consta actualmente de dos recursos de convivencia: el Área del Menor, para niños de 0 a 3 años de edad, y la Unidad de Primera Acogida, que acoge a menores de 12 a 18 años. Este centro no está dedicado de forma específica a menores extranjeros no acompañados. El centro es de titularidad pública y depende de la Consejería de Bienestar Social y Vivienda del Principado de Asturias, a través del Instituto Asturiano de Atención Social a la Infancia y Adolescencia. Se halla ubicado en una zona residencial próxima al casco histórico de Oviedo, integrado en un entorno de viviendas e instalaciones universitarias con servicios públicos y deportivos.

La visita se centró en la Unidad de Primera Acogida, situada en la segunda planta de uno de los módulos del complejo, con capacidad para 16 menores y que no tiene la consideración de un recurso residencial, dado que la estancia de los menores no debería alargarse más de 45 días.

En el momento de la visita había 14 menores, en su mayoría de nacionalidad marroquí, tres españoles y uno de Costa de Marfil. Esta Institución tenía conocimiento de que durante el año 2008 el centro padeció una notable sobreocupación, aunque la situación se ha ido subsanando a lo largo de 2009. Sin embargo, continúan existiendo problemas en diversos aspectos relacionados con el proyecto educativo del centro. En particular, resulta urgente que se adopten medidas para el tratamiento de los menores que inhalan disolvente. Para facilitar el diagnóstico y la supervisión sería deseable que la entidad de protección promoviera la contratación de un equipo psicossocial especializado.

## Centros de internamiento de extranjeros

Durante 2009, la Institución ha venido cumpliendo con su programa de visitas a centros de internamiento y otras dependencias administrativas. Dichas visitas pretenden, principalmente, facilitar un seguimiento constante de la situación de las instalaciones más sensibles en atención a la limitación de derechos que en ellas se produce. Esta tarea habrá de verse necesariamente potenciada como consecuencia de la atribución al Defensor del Pueblo de la condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, que las Cortes Generales efectuaron mediante Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre. En 2009 se visitaron los CIE de Barcelona y Málaga.

El primero de ellos, situado en un complejo policial ubicado en el polígono de la Zona Franca, tiene una capacidad teórica máxima de 178 plazas y una ocupación media desde 2007, año que entró en funcionamiento, que se sitúa alrededor del 50%. En la visita se apreció el correcto estado general de las instalaciones, aunque resulta necesario dotar a los patios de zonas de sombra. El estado de limpieza en zonas comunes, dormitorios y baños era excelente. Debe también destacarse el sistema de organización del depósito de pertenencias de los internos y para la disposición de los útiles de aseo, que han de calificarse de modélicos.

A criterio de esta Institución, resulta necesario ubicar cámaras de seguridad en las zonas comunes que carecen de ellas, reforzar la presencia del facultativo en el centro, ya que se considera insuficiente su presencia tres días por semana y dotar al centro con un servicio médico de carácter permanente.

En cuanto al Centro de Internamiento de Extranjeros de Málaga, como ya se ha puesto de manifiesto con ocasión de otras visitas, carece de las condiciones adecuadas para la función que tiene atribuida, ya que tiene graves problemas estructurales que provocan continuas humedades e, incluso, debilitan su estructura. La rigidez de los muros de carga impide la necesaria ampliación de patios, comedores, dormitorios y salas de visita, sin que las sucesivas reparaciones hayan mejorado sustancialmente su situación. Por ello, esta Institución estima que debe ser sustituido por uno de nueva construcción.

No obstante, debe señalarse que desde la visita anterior, realizada en mayo de 2006, se han efectuado algunas mejoras dignas de mención, tales como la instalación de un plan de emergencia y evacuación, el alicatado de la dependencia del servicio médico y la colocación de televisiones, así como la instalación de toldos para sombra en el patio de hombres. También se valora de forma positiva la existencia de médicos adscritos de forma permanente, en horario de atención de mañana y tarde, pese a que persisten algunas carencias en cuanto a los medios materiales a su disposición. Como viene siendo habitual, el centro no dispone de trabajador social desde hace dos años.

Por otra parte, esta Institución ha prestado una especial atención al internamiento de menores extranjeros. Así, se inició una investigación con el director del CIE de Algeciras, a consecuencia de la queja de una asociación que comunicaba el ingreso

de cuatro ciudadanas subsaharianas acompañadas de sus hijos y que consideraba inadecuadas las instalaciones para la permanencia de menores. Según pudo conocerse, la Comisaría General de Extranjería y Fronteras dispuso el traslado de este grupo al CIE de Barcelona, donde se acondicionó un módulo separado del resto de internos y dotado de la necesaria infraestructura.

## Expulsiones y devoluciones

La Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, ha incorporado a la Ley de Extranjería un precepto que otorga rango legal a la protección de mujeres extranjeras víctimas de violencia de género. Hasta el momento dicha regulación se hallaba en el Reglamento de Extranjería y se concretaba a través de instrucciones. La principal novedad introducida es la posibilidad de concesión de una autorización de residencia provisional a la presunta víctima, en tanto se tramita el procedimiento penal. Además, la modificación no parte de la consideración de que necesariamente deba derivarse una sanción administrativa de la situación de irregularidad, circunstancia cuya conveniencia fue apuntada por esta Institución en el informe correspondiente al año 2005.

En el pasado informe se hizo amplia alusión a las investigaciones realizadas en relación con la trata de personas, tanto desde la perspectiva de la operativa policial, como en lo referente a la protección a las víctimas en el marco de las obligaciones internacionales y comunitarias que España tiene asumidas. Durante 2009 se han realizado actuaciones ante el Ministerio del Interior, el Ministerio de Igualdad y la Fiscalía General del Estado, que permiten constatar un creciente compromiso de las autoridades públicas en la lucha contra esta lacra, en la línea de lo apuntado por esta Institución. En particular, se dirigió una recomendación a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil para que se mejorara la protección dispensada a las personas que presentaran un perfil de víctima de trata y para que se mejorara la formación de las plantillas policiales encargadas de la persecución de este tipo de delitos, con vistas a una mejor detección de potenciales víctimas. La respuesta del citado centro directivo es expresiva de una progresiva toma de conciencia y, en ese sentido, se tiene por una aceptación, aunque resultara preciso hacer un seguimiento de la misma para determinar en qué medidas concretas se traduce.

Por otra parte, y como en años anteriores, se han recibido numerosas quejas solicitando la revocación de la expulsión y su sustitución por multa en los casos de infracciones por estancia irregular. La evaluación de cada una de las quejas recibidas motivó la formulación de sugerencias a distintas delegaciones y subdelegaciones del Gobierno (Alicante, Almería, Girona, León, Madrid, Valencia, etc.) con un grado de aceptación relativo.

En general, la actuación del Defensor del Pueblo ha estado encaminada a supervisar la proporcionalidad de la medida de expulsión. En este sentido, se ha recordado que la jurisprudencia viene señalando cómo la sanción principal frente a la irregularidad

administrativa es la multa, requiriendo la expulsión una motivación específica y complementaria a la pura permanencia irregular del extranjero. En estas circunstancias es altamente relevante el arraigo y los vínculos familiares, como la existencia de hijos de nacionalidad española y la de un cónyuge o hijos con residencia legal.

## Centros de gestión administrativa

### Oficinas consulares

Con ocasión de diversas quejas sobre las dificultades para obtener información telefónica sobre legalización de documentos y sobre el deficiente funcionamiento del sistema de cita previa a través de la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, se iniciaron dos investigaciones ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares. La Administración anunció su intención de perfeccionar el sistema de asignación de citas para evitar el acaparamiento de las mismas, a través de un registro de empresas y de particulares solicitantes de cita. Al cierre de este informe continúa la investigación, dado que, en atención a las quejas que siguen recibiendo, la situación del servicio central de legalizaciones no puede considerarse normalizada.

Parecida situación se registra en el referido servicio en lo tocante a la información telefónica. La Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha comunicado que el número de llamadas telefónicas es tan elevado que no se dispone de personal suficiente para atenderlas, aunque otras unidades colaboran en ese cometido. Según el informe oficial, sólo un aumento de los efectivos de personal cualificado podría paliar el problema. En consecuencia, esta Institución continúa sus actuaciones.

En cuanto a los medios humanos y materiales de las oficinas consulares, el informe del pasado año dio cuenta de la situación que afectaba al Consulado General en Lima (Perú). La Dirección General del Servicio Exterior señaló que la necesidad de incrementar el personal de esta dependencia estaba pendiente de la decisión de la Comisión Interministerial de Retribuciones. Esta Comisión informó favorablemente la incorporación de 75 contratados laborales para el conjunto de la estructura consular. Esta Institución se dirigió al citado consulado, a fin de conocer si el aumento de personal había paliado las carencias detectadas, quien señaló la necesidad de prorrogar determinadas contrataciones. Finalmente, la Dirección General del Servicio Exterior, a través de la Subdirección General de Personal, ha autorizado las renovaciones.

Otro consulado en una situación similar, pese haber recibido refuerzos de personal, es el Consulado General en Quito (Ecuador). Como se ha indicado en informes anteriores, se han realizado esfuerzos importantes para mejorar la atención general y la descongestión de sus servicios se vincula a la plena operatividad del Consulado General en Guayaquil. No obstante, de acuerdo con la información disponible, a lo largo de 2009 se ha logrado disminuir la demora en la recepción y resolución de los procedimientos, que en algunos tipos de visados triplicaban el plazo máximo fijado normativamente.

Una vez más, el Defensor del Pueblo ha de mostrar su preocupación ante las prácticas detectadas en varios consulados, por las que se incumple el deber de registrar todas las solicitudes que se presenten, en virtud de lo previsto en la Ley 30/1992. A título ilustrativo, puede referirse que esta Institución dirigió a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consular un recordatorio de deberes legales, referido a la actuación del Consulado General en Bogotá (Colombia), al apreciar que se había vulnerado el derecho de la interesada a recibir una notificación en la que se detallaran los motivos por los que se denegaba o, en su caso, se inadmitía a trámite una solicitud de visado. La oficina consular se limitó a comunicar verbalmente que no consideraba correcta la representación legal que ostentaba sobre una menor y no iba a recibir la documentación.

Otro grupo de quejas que viene teniendo reflejo en los informes anuales de esta Institución es el relativo a la parquedad o falta de motivación de las denegaciones de visado. En 2007 se formuló una recomendación a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares para que las resoluciones denegatorias de visados de estudios contuvieran, al menos, la información exigida en la disposición adicional sexta del Reglamento de Extranjería. La recomendación fue aceptada y se impartieron las instrucciones oportunas a las oficinas consulares. Sin embargo, al persistir los problemas con otros tipos de visados, durante 2009 se ha solicitado sin éxito al mismo centro directivo que impartiese instrucciones con respecto al contenido de la motivación en las resoluciones de los visados de residencia por reagrupación familiar de ascendientes. Según se comprobó, varios consulados con un elevado volumen de expedientes de visados hacen constar, con bastante frecuencia, como única motivación para denegar estos visados, una referencia a la ausencia de dependencia económica o a que no se considera acreditada la necesidad de autorizar la residencia en España.

El Defensor del Pueblo ha recordado a la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares que las resoluciones denegatorias de estos visados deben contar con una motivación suficiente, ya que ha existido un pronunciamiento favorable de otro órgano de la Administración y, por lo tanto, deben quedar bien claras las razones por las que se ha frustrado el interés de las peticiones que contaban ya con una resolución favorable.

### Oficinas de extranjeros

Numerosos extranjeros se han dirigido a la Institución, lamentándose del deficiente funcionamiento de las oficinas de extranjeros. Así, en la provincia de Alicante se investigaron las largas demoras en la Comisaría de Policía de Denia, en la que sólo se concedía cita los viernes a los ciudadanos comunitarios y la situación era cercana al colapso. La actuación finalizó tras tenerse conocimiento de la normalización del servicio, como consecuencia de la apertura de una oficina de extranjeros en Altea y la habilitación de una oficina policial en materia de extranjería en el Ayuntamiento de Teulada. No obstante, se ha indicado a la Dirección General de la Policía

y de la Guardia Civil que el mantenimiento del sistema de distribución de citas en un solo día resulta demasiado rígido, máxime cuando la situación actual de la oficina de Dènia no es ya de saturación.

En el anterior informe se dio cuenta de las actuaciones realizadas ante la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Illes Balears, tras denunciar un elevado número de entidades no gubernamentales la existencia de distintos problemas, tales como deficiencias en el acceso a la información, demoras en el registro en los asuntos, problemas para la notificación de resoluciones, existencia de criterios arbitrarios o falta de cortesía por parte de la Dirección Insular de la Administración del Estado en Eivissa y Formentera y de la comisaría local del Cuerpo Nacional de Policía. Una vez evaluadas las respuestas oficiales, en el mes de febrero de 2009 se giró una visita a la citada Dirección Insular y a la comisaría del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa. Dichas visitas se completaron con otra a la Oficina de Extranjeros de Illes Balears, situada en Palma de Mallorca.

A consecuencia de estas actuaciones, se elaboraron diversas recomendaciones. Así, a la Dirección Insular de la Administración General del Estado de Eivissa y Formentera se le indicó la necesidad de establecer un sistema de información integral al ciudadano en coordinación con la comisaría local de la Policía Nacional en la isla. También se le señaló la conveniencia de realizar una campaña de información dirigida a los usuarios del servicio de extranjería de la Dirección Insular, para aclarar cuáles son las competencias de la Dirección Insular en materia de extranjería.

A la Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma se le recomendó que revisara con carácter inmediato el sistema de delegación de competencias a las direcciones insulares, creando en las mismas unidades de extranjería con la adecuada dotación de personal y haciéndolas depender de la Oficina Única de Extranjeros. Al mismo tiempo, en una recomendación dirigida a la anterior Secretaría de Estado para la Administración Pública, se señalaba la necesidad de crear una unidad integrada de extranjería en Ibiza y Formentera, con una dotación de personal adecuada a la carga de trabajo existente y la incorporación a la misma de los servicios de documentación dependientes del Cuerpo Nacional de Policía. Se le indicó a este organismo que el citado acuerdo deberá ir acompañado de la búsqueda de una ubicación alternativa, ya que la existente no reunía las condiciones apropiadas para albergar un servicio de las características de una unidad de extranjería.

La primera fase de implantación de la unidad se produjo varios meses después, aunque falta estabilizar su personal y avanzar en la integración con otros servicios.

Por otro lado, visto el muy deficiente estado de las instalaciones de la comisaría local del Cuerpo Nacional de Policía en Eivissa y el alto número de usuarios que la visitan, se solicitó a la Dirección General de Infraestructuras y Material de la Seguridad que agilizará los trámites para la construcción de nueva comisaría, instando, en su caso, el expediente administrativo

correspondiente para la declaración de interés público de dichas obras, por parte del Consejo de Ministros. También se envió un escrito a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, en el que se detallaban las mejoras que debían realizarse con carácter inmediato. Ambos aspectos de la recomendación fueron atendidos.

Por último, debe hacerse referencia a las conclusiones de la visita girada a la Oficina de Extranjeros con sede en Palma de Mallorca. En términos generales, la valoración es positiva, aunque se ha apuntado la necesidad de apostar por un modelo de organización que mejore la integración de los servicios desconcentrados en las direcciones insulares, así como por la incorporación de un sistema integral de gestión documental que elimine los envíos postales como forma habitual de comunicación entre estas oficinas, permita compartir información, mejore la capacidad de análisis transversal y facilite la unificación de los criterios de actuación.

La ausencia de Oficina Única de Extranjeros en la Comunidad Autónoma de Madrid determina la dispersión de los diferentes servicios competentes en materia de extranjería y obliga a los ciudadanos a comparecer en distintos negociados con el fin de poder realizar los correspondientes trámites documentales. El Defensor del Pueblo ha reclamado en sucesivas ocasiones la creación de dicha oficina, al objeto de garantizar la eficacia y coordinación de la actuación administrativa y prestar un servicio de mayor calidad al ciudadano, evitando las molestias e incomodidades con las que actualmente se encuentra.

En lo que se refiere a Comunidad Autónoma de Valencia, se investigó el funcionamiento de la comisaría de policía de Patraix, al afirmar una ciudadana que se formaban colas desde primera hora de la madrugada y el reparto de turnos a las 8 de la mañana resultaba insuficiente para todos los que aguardaban a la intemperie, sin aseos, ni sitio para sentarse o resguardarse. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil ha señalado que existe un proyecto aprobado de acondicionamiento y rehabilitación del Complejo Policial de Zapadores, cuya licitación y obras de acondicionamiento están previstas para el ejercicio 2010, y que permitirá mejorar sustancialmente la atención a los usuarios.

Por último, debe hacerse mención a una investigación iniciada de oficio en relación a las noticias divulgadas por los medios de comunicación sobre la detención de varios policías y funcionarios de la Oficina de Extranjeros de Almería, por la existencia de una red que presuntamente estafaba a inmigrantes, agilizando la tramitación de sus autorizaciones de trabajo y residencia a cambio de una remuneración económica. La Subdelegación del Gobierno en Almería se limitó a indicar que el asunto estaba siendo objeto de una investigación policial. El Defensor del Pueblo ha indicado a este organismo que, sin perjuicio de que esta Institución recabe la correspondiente información de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, existe una obligación de vigilancia y exigencia de responsabilidad en el desempeño de las labores de la Oficina de Extranjeros, cuya supervisión corresponde directamente a

esa Subdelegación del Gobierno, por lo que se ha reiterado la solicitud de un informe sobre los hechos y la evaluación que haya podido realizarse sobre las salvaguardas que resulte preciso adoptar para evitar problemas similares.

## Procedimientos de residencia

### Régimen comunitario

La normativa y la jurisprudencia comunitarias determinan que la existencia de una orden de expulsión o de una prohibición de entrada en los países firmantes del Convenio de Schengen dictada contra un nacional de un Estado de la Unión Europea o un familiar beneficiario del régimen comunitario únicamente pueden determinar la denegación de entrada por motivos de orden público, seguridad pública o salud pública, y en ningún caso puede fundarse en la previa estancia irregular. Por tanto si, presentada una solicitud de visado, se constata la existencia de la orden de expulsión, la oficina consular debe solicitar informe a la correspondiente autoridad gubernativa acerca de los motivos por los que se ha impuesto tal medida, y cuando se deba a la mera estancia irregular, debe revocarse, eliminarse la prohibición de entrada del Sistema de Información Schengen (SIS) y concederse el visado.

No obstante, en algunos supuestos se producen disfunciones en este proceso que retrasan, dificultan e incluso imposibilitan la concesión del visado. Así, en algunos de los casos examinados entre la revocación de la orden de expulsión y la eliminación de la prohibición de entrada en el SIS han transcurrido varios meses y las oficinas consulares supeditan la expedición del visado a la desaparición de la prohibición de entrada, lo que ocasiona una demora en la expedición del visado jurídicamente injustificable. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil atribuye esta disfunción al modo de acceso a la base de datos correspondiente desde la oficina consular, asunto que continúa siendo investigado.

En otros casos, la autoridad gubernativa se limita a emitir un informe favorable a la concesión del visado, pero no procede a la revocación de la orden de expulsión, la cual, a su juicio, únicamente será procedente cuando el interesado haya entrado en España y se tramite la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión.

Tras la actuación del Defensor del Pueblo, alguno de estos asuntos ha encontrado la solución adecuada. Esta Institución continúa atendiendo a la resolución individual de las situaciones planteadas y simultáneamente ha dado traslado de los antecedentes a la Dirección General de Inmigración y a la Dirección General de Asuntos Consulares, a fin de que en el ejercicio de sus respectivas competencias impartan instrucciones con la finalidad de que desaparezcan las disfunciones apreciadas.

Se han recibido también varias quejas de ciudadanos nacionales de Estados de la Unión Europea cuyos cónyuges son nacionales de terceros países y han encontrado dificultades para la obtención de un visado para entrar en España junto a su cónyuge comunitario. Así ha ocurrido en el Consulado General en Bogotá, con una ciudadana colombiana casada con

un ciudadano holandés, y en el Consulado General en Buenos Aires, con una ciudadana argentina cónyuge de un ciudadano alemán. En ambos casos, los matrimonios se habían contraído conforme a la ley local y no se acreditaba la inscripción en los registros correspondientes del país de la nacionalidad del ciudadano comunitario, siendo éste el motivo de denegación de los visados. Finalmente, la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares ha elaborado unas instrucciones conforme a las cuales, cuando el matrimonio no precisa ser inscrito, de acuerdo con la ley del país de la Unión Europea de que se trate, habrán de presentar un certificado de la embajada correspondiente, certificando que acepta el matrimonio celebrado, conforme a la ley local.

La Delegación del Gobierno en Valencia, la Subdelegación del Gobierno en Alicante y la Delegación del Gobierno en Illes Balears ya han asumido que la estancia irregular de un extranjero que posteriormente contrae matrimonio con un español no es motivo para negar la condición de beneficiario del régimen comunitario y conceder la correspondiente tarjeta de extranjero. Por ello, las quejas tramitadas en relación a este asunto han recibido una respuesta satisfactoria.

La existencia previa de una orden de expulsión por estancia irregular tampoco puede determinar la denegación de la tarjeta de familiar de ciudadano de la Unión. La Dirección General de Inmigración ha impartido instrucciones, conforme a las cuales la concesión de dicha tarjeta supone que quede sin efecto la orden de expulsión dictada por tal motivo sin necesidad de revocación expresa. No obstante, en ocasiones se producen disfunciones que ponen de manifiesto las reticencias administrativas a facilitar a los ciudadanos el reconocimiento de su nueva situación jurídica.

Para concluir el epígrafe, ha de reseñarse que la Dirección General de Inmigración no coincide con esta Institución en la necesidad de desarrollar la disposición adicional decimonovena del Reglamento de Extranjería y clarificar los supuestos y el procedimiento de acceso a una autorización de residencia por circunstancias excepcionales de miembros de la familia de ciudadanos nacionales de la Unión Europea y españoles que no sean beneficiarios del régimen comunitario, por considerar que estos casos deben resolverse aplicando lo preceptuado con carácter general en el artículo 45 del Reglamento de Extranjería. Esta Institución discrepa de esta posición y considera que criterios de equidad y seguridad jurídica aconsejan desarrollar esta previsión.

### Régimen general de extranjería

En el anterior informe anual se incidió en la necesidad de aprobar un instrumento normativo para armonizar los informes sobre adecuación de vivienda que, preceptivamente, han de ser aportados a los expedientes de reagrupación familiar; ya que la insuficiente regulación reglamentaria de esta materia y la circunstancia de que estos informes son elaborados con autonomía por el municipio en que reside el reagrupante, hacen que con frecuencia no resulten homologables. La Dirección General de Inmigración ha continuado los contactos con el Ministerio de Vivienda para conseguir esta necesaria homologación y la

Federación Española de Municipios y Provincias ha constituido un grupo de trabajo para tratar este tema. No obstante, hasta la fecha no se ha obtenido un modelo unificado de informe. Por su parte, la Delegación del Gobierno en Cataluña y representantes de la Administración local de esa comunidad autónoma han fijado unos criterios de coordinación y actuación unificada en la materia dentro de su ámbito geográfico. No obstante, este tipo de medidas resultan insuficientes. La necesidad de uniformidad en este ámbito viene impuesta por elementales razones de seguridad jurídica, por lo que esta Institución mantiene abierta la investigación.

También debe destacarse que la Ley Orgánica 2/2009, de 11 de diciembre, ha modificado la redacción de la Ley de Extranjería, respecto de los familiares reagrupables, e incluye expresamente a los hijos mayores de 18 años que no sean objetivamente capaces de proveer a sus necesidades debido a su estado de salud, acogiendo así el criterio de esta Institución respecto a la necesidad de reconocer el derecho a la reagrupación en estos casos.

En el informe del pasado año se hizo amplia referencia a la disconformidad de esta Institución con el sistema de doble control establecido en los procedimientos de residencia, ya que los consulados realizan la revisión de requisitos ya examinados por la autoridad gubernativa durante la tramitación de las autorizaciones de residencia, sin tener atribuidas competencias para ello. Tanto el Ministerio de Trabajo e Inmigración como el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación han mantenido, en contra del criterio de esta Institución, la capacidad de los organismos consulares para revisar lo ya examinado por la autoridad gubernativa o laboral, por considerar que sólo pueden advertirse en el país del reagrupado. Esta Institución ha recomendado a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración que en la próxima reforma reglamentaria se mejore la coherencia en la actuación global de la Administración, así como la mejora de la calidad de las estadísticas que en la materia realiza el Observatorio Permanente de la Inmigración, a fin de facilitar un control administrativo más eficaz.

La reagrupación de los ascendientes está legalmente condicionada a la existencia de dependencia económica y de razones que justifiquen la necesidad de autorizar su residencia en España. Como se ha señalado en anteriores informes, el Reglamento de Extranjería difiere a una orden ministerial la fijación de los parámetros para determinar la dependencia económica, pero esta previsión no se ha desarrollado. Por ello, cada consulado, atendiendo a la situación económica del país y a las peculiaridades de cada supuesto, determina si este requisito se cumple. La valoración de la necesidad de autorizar la residencia en España introduce criterios de subjetividad que, en ocasiones, no aparecen suficientemente justificados. Estas circunstancias hacen que, con frecuencia, se apliquen criterios excesivamente rigoristas y no se llegue a una aplicación justa de la norma.

Por otra parte, la falta de fiabilidad de los sistemas registrales de algunos países hace que los consulados que deben resolver las solicitudes de visado dudende la autenticidad de los

datos consignados en la documentación oficial presentada por los interesados y acudan a otros medios de prueba para determinar el parentesco del solicitante del visado con el reagrupante o la menor edad de éste. En el pasado informe se hizo amplia referencia a la práctica de pruebas de ADN en algunos consulados para despejar las dudas sobre la filiación del solicitante. Según se ha participado a esta Institución, actualmente esta prueba se practica en las oficinas consulares de Lagos (Nigeria), Shanghai (China) y Santo Domingo (República Dominicana). Esta Institución debe reiterar que el mantenimiento de esta prueba y la eventual extensión de su práctica a otras oficinas consulares deben ser precedidas por una reflexión acerca del marco jurídico en el que puede desarrollarse y su incidencia en el derecho a la intimidad y a la vida en familia.

Otra cuestión de relevancia es la que afecta a los extranjeros que cumplen con todos los requisitos para la obtención de una autorización de residencia por razones de arraigo, pero sobre los que pesa una orden de expulsión por estancia irregular. En principio, la solicitud de residencia debe inadmitirse a trámite por imperativo legal; sin embargo, esta Institución considera que en tales casos debe procederse a la revocación de la orden de expulsión, posibilitando así la tramitación de la autorización de residencia. Algunas delegaciones o subdelegaciones del Gobierno, como Barcelona, Cádiz, Madrid y Murcia, han seguido este criterio, aceptando las sugerencias de esta Institución, y otras, fundamentalmente la Subdelegación del Gobierno en Alicante, se han opuesto con firmeza a la revocación de las órdenes de expulsión. Tras la tramitación de varias quejas con carácter individual con desigual resultado, se determinó dar traslado de los antecedentes a la Dirección General de Inmigración, a fin de que impartiera instrucciones para uniformar esta práctica. Este centro directivo ha coincidido con el criterio de esta Institución y ha determinado la procedencia en tales casos de revocar las órdenes de expulsión.

## Asilo

Durante el año 2009 se ha recordado a la Delegación del Gobierno en Ceuta su deber legal de realizar los trámites para la devolución de extranjeros en los términos exigidos en el artículo 58 de la Ley de Extranjería y 157 de su Reglamento de Ejecución, garantizando en todo caso la audiencia del extranjero objeto de devolución, con la finalidad de salvaguardar la posibilidad de formalizar una solicitud de asilo.

El mencionado recordatorio se formuló transcurrido largo tiempo desde la devolución expeditiva y al margen de todo procedimiento de varios ciudadanos subsaharianos, que tuvo lugar en el año 2004. Esta Institución estimó que los hechos no fueron investigados con la diligencia y la profundidad que merecían, a fin de depurar responsabilidades y fijar un protocolo de actuación para evitar que este tipo de actuación vuelva a repetirse. La citada Delegación del Gobierno ha comunicado la aceptación del recordatorio de deberes legales formulado.

A lo largo de 2009 se han iniciado diversas investigaciones relativas a menores no acompañados solicitantes de asilo. En uno de los casos, un menor camerunés fue ingresado

en un centro de protección de menores, tras la realización de pruebas para determinar su edad, ordenadas por la Fiscalía de Menores. Posteriormente, desde el centro de protección se instaron nuevas pruebas que determinaron su mayoría de edad, cesando la tutela y viéndose obligado el menor a abandonar el centro. El interesado, que contaba con un documento de asilo como menor de edad, no tenía acceso a los recursos de adultos. A instancias de esta Institución, la Subdirección General de Asilo gestionó inmediatamente el ingreso del interesado en un recurso de adultos, para evitar su desprotección. La investigación continúa abierta a fin de determinar la relevancia de los datos que condujeron a la realización de una segunda prueba de edad.

Igualmente, se han iniciado varias investigaciones a lo largo del año 2009 para esclarecer las causas que determinan la realización de pruebas óseas a solicitantes de asilo que cuentan con pasaporte y certificados de nacimiento de su país que acreditan su minoría de edad. Esta cuestión afecta, en general, a los menores extranjeros no acompañados, pero tiene un efecto particularmente nocivo en los menores solicitantes de asilo, pues, por la propia organización de los servicios de acogida, quedan más desprotegidos que los solicitantes adultos.

### **Igualdad de trato y no discriminación por el origen étnico, racial o nacional**

El Defensor del Pueblo ha continuado a lo largo de 2009 las investigaciones seguidas en los últimos años sobre la utilización de Internet por grupos racistas y neonazis para la difusión del odio y la violencia contra las personas o colectivos sociales por motivos racistas, xenófobos, antisemitas u homófonos. La Fiscalía General del Estado ha informado sobre las diligencias abiertas y los procedimientos relativos a presuntas infracciones del artículo 510 del Código Penal.

En cualquier caso, y ante la dificultad de persecución de estos delitos, así como por las noticias recibidas que aluden a la creación de una Fiscalía especial para la persecución de los delitos de odio y discriminación, se ha solicitado que se comuniquen las previsiones existentes para mejorar la respuesta del Ministerio Fiscal en este ámbito. Además, dada la dificultad probatoria y la escasa respuesta jurídica a este tipo de comportamientos, el Defensor del Pueblo ha abierto actuaciones con el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia para conocer su diagnóstico sobre la difusión del odio y la xenofobia en Internet. Asimismo, se ha solicitado información a dicho organismo sobre posibles trabajos realizados con el Observatorio Europeo del Racismo y la Xenofobia u otros organismos internacionales, relativos a las estrategias y buenas prácticas para perseguir la difusión del odio y la violencia contra las personas o colectivos sociales por motivos racistas, xenófobos, antisemitas u homófonos en la Red.

A lo largo de 2009 también han continuado las actuaciones con el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia para conocer las previsiones sobre los programas de sensibilización, a fin de combatir el racismo y la xenofobia en la Red, dirigidos a los profesionales de los medios de comunicación. En 2008 la Dirección General de Integración de los Inmigrantes informó a esta Institución sobre el trabajo de difusión de una guía práctica para los profesionales de los medios de comunicación, orientada al tratamiento mediático de la inmigración, así como del seguimiento que se viene realizando del tratamiento informativo de la inmigración en los medios de comunicación. Con esta tarea, de acuerdo con los informes oficiales, se pretende elaborar propuestas dirigidas a los medios de comunicación para la mejora del tratamiento de los fenómenos migratorios.

## A la espera de un pacto social por la educación, la crisis económica representa un gran escollo para la integración al Espacio Europeo de Educación Superior

Desde hace ya demasiados años el sistema educativo español padece una inestabilidad indeseable. El Defensor del Pueblo, en sus Informes de 2004 y 2005, instaba a aunar esfuerzos y flexibilizar posiciones para consensuar una reforma del sistema educativo que gozase de la necesaria estabilidad para una aplicación duradera. En el momento de redactarse este informe se está produciendo una negociación entre las principales fuerzas políticas, con la finalidad de lograr un pacto social y político por la educación. Este hecho es en sí mismo una magnífica noticia.

Los problemas, que nadie puede ignorar, son, entre otros: una elevada tasa de fracaso y abandono escolar; negativos resultados en las evaluaciones nacionales e internacionales; insuficiente valoración social de la formación profesional y volumen, también insuficiente, de titulados imprescindibles en el sistema productivo. A ellos se suma la insuficiencia de los recursos presupuestarios para asegurar la calidad del sistema educativo y, de manera particular, la reforma de los estudios universitarios con la plena implantación del Espacio Europeo de Educación Superior.

### Educación no universitaria

#### Instalaciones escolares

Las quejas se han referido, fundamentalmente, a centros destinados a la escolarización de alumnos de Educación Infantil y Primaria, repitiendo la tipología de años anteriores: deficiencias o inadecuación, insuficiente capacidad, soluciones provisionales que se adoptan para paliar el problema (habilitar como aulas espacios destinados a otras finalidades, incrementar el número de alumnos por aula) o al incumplimiento por parte de las administraciones educativas de los plazos de construcción o a la ubicación de nuevos centros.

El Defensor del Pueblo tiene previsto iniciar en el año 2010 una tramitación de oficio ante cada una de las administraciones educativas, con el fin de recabar datos que permitan cuantificar la incidencia de situaciones como las expuestas, de cara ya al próximo curso escolar 2010-2011.

#### Escolarización

La mayor parte de las quejas se refieren a la insuficiente oferta o irregular distribución de plazas en los ciclos primero y segundo de la Educación Infantil, etapa educativa esta en la que, cada vez con mayor frecuencia, se inicia la escolarización de los alumnos. Se exponen en este informe algunos casos concretos que evidencian las dificultades que ello provoca a los alumnos y sus familias que se ven obligadas a afrontar los gastos, con frecuencia no compensados, para escolarizar a sus hijos en centros privados o bien en centros distantes del domicilio familiar, lo que repercute en la conciliación de la vida laboral y familiar, cuando no se llega al extremo de resultar imposible la escolarización ante la inexistencia de plazas adecuadas a las necesidades educativas que puedan presentar los alumnos.

Se insiste de nuevo en este informe en que la Educación Infantil tiene en sus dos etapas (cero a tres y tres a seis años)

“carácter educativo”, según determina 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. Por ello, el legislador, consciente de las insuficiencias estructurales e instrumentales para hacer efectivo el derecho, aun partiendo del carácter voluntario de la escolarización, ordena a las Administraciones Públicas promover el incremento progresivo de las plazas ofertadas en el primer ciclo (artículo 15.1.) y establece la gratuidad del segundo ciclo, gratuidad inaplicable si no hay plazas públicas o sostenidas con fondos públicos suficientes, lo que a su vez ha llevado al legislador ordenar la incorporación progresiva, en los sucesivos Presupuestos Generales del Estado, de los créditos necesarios para ello.

Se reclama nuevamente, como ya se ha hecho en informes anteriores, el cumplimiento de estos mandatos normativos para hacer efectivo un derecho legalmente reconocido, cuya garantía ha de supervisar esta Institución y que requiere la acción positiva de las Administraciones Públicas y, singularmente, las educativas, así como también las locales, que son las obligadas a ofertar plazas escolares hoy por hoy todavía insuficientes.

#### Admisión de alumnos

Los criterios y baremos que se aplican para determinar la prioridad en el acceso a las plazas escolares disponibles en centros sostenidos con fondos públicos, que no siempre pueden responder a la situación y necesidades de quienes aspiran a ellas, parece exigir una cierta flexibilidad en su aplicación, opción esta en permanente tensión con la también exigible objetividad que debe presidir la asignación de estas plazas.

Así, por ejemplo, en Educación Infantil se ha cuestionado ante esta Institución la asignación de puntos a las familias en las que ambos progenitores trabajan a jornada completa, lo que está justificado desde el punto de vista de la conciliación

de la vida familiar y laboral y la atención a los menores especialmente en la etapa de 0 a 3 años. Pero es cierto también que los progenitores en situación de desempleo o los que padecen situaciones personales concretas, como puede ser alguna minusvalía invalidante, pueden ver perjudicadas sus opciones a obtener plaza para sus hijos en razón de la aplicación de este criterio. Similar problemática se plantea cuando las circunstancias específicas se refieren a los propios alumnos, como por ejemplo problemas de salud que aconsejen el otorgamiento de plaza en un centro concreto o el ingreso conjunto de hermanos nacidos en parto múltiple en un mismo centro o escuela de Educación Infantil.

En otros niveles educativos, se siguen planteando quejas en relación con el establecimiento o la variación de las zonas de influencia de los centros y en el ejercicio al que se refiere este informe, además de la problemática habitual del control de la veracidad de los datos de rentas o de domicilio que acompañan a las solicitudes de plaza escolar; se han tratado asuntos relativos a los criterios de acceso a las secciones bilingües implantadas en algunos centros educativos y, asimismo, problemas relativos a la admisión de alumnos de origen inmigrante pendientes de regularización pese a la doctrina establecida por el Tribunal Constitucional respecto de las limitaciones inicialmente previstas en la Ley Orgánica de Extranjería.

### **Ordenación académica**

En esta materia se mencionan algunos supuestos indicativos de ciertas situaciones que debieran evitarse. Así, por ejemplo, considera esta Institución inadecuada la práctica, contraria a las previsiones de la vigente Ley Orgánica de Educación, de posibilitar que las pruebas de evaluación y diagnóstico del sistema educativo se utilicen para establecer clasificaciones de los centros educativos según los resultados obtenidos en ellas. Ciertamente, este tipo de pruebas, tanto las estatales como las autonómicas, deben servir para proporcionar información sobre el grado de consecución de los objetivos educativos previstos y para aumentar la transparencia y eficacia del propio sistema, pero no para clasificar los centros educativos, ya que no lo autoriza la ley y desvirtúa la información que las mencionadas pruebas proporcionan.

Preocupa también a esta Institución, entre otros supuestos que se describen en el informe, que la insuficiente supervisión y control de la actividad de los centros educativos privados pueda dar lugar en algunos casos a perjuicios para los alumnos y para el propio sistema educativo, como ha ocurrido en un centro privado de formación profesional autorizado para impartir enseñanzas en la modalidad a distancia que a lo largo de varios cursos académicos admitió una matrícula muy superior a la autorizada, además de otras múltiples irregularidades en relación con la documentación académica de sus alumnos, al que le fue finalmente revocada la autorización.

### **Educación especial**

En este apartado se hace referencia al alumnado con necesidades educativas especiales y también al alumnado con dificultades específicas de aprendizaje, con necesidad de apoyo educativo.

En estas quejas se cuestiona normalmente la fórmula de escolarización. En ocasiones, la raíz del problema tiene que ver con la insuficiencia de recursos personales y materiales disponibles, en otras subyace una insuficiente comunicación y colaboración entre los centros, los equipos de valoración y evaluación y los padres de los alumnos, o un seguimiento incompleto de la evolución personal y académica de éstos, que genera desacuerdos o desconfianza respecto de la idoneidad del tratamiento que se da a cada caso y sobre las fórmulas de escolarización aplicadas. Las autoridades educativas no pueden hacer dejación de su responsabilidad de decidir en cada caso el modo de escolarización aplicable, pero deben también de justificarlo adecuadamente, atender en lo posible las demandas de las familias y acreditar la idoneidad de la decisión con un seguimiento continuo de la evolución de cada alumno.

Se han planteado quejas en relación con la detección tardía e inadecuada atención que en ocasiones reciben alumnos con problemas de aprendizaje. Frecuentemente, los problemas en este ámbito hacen mención a alumnos con trastornos de tipo disléxico que, no obstante haberse manifestado desde el comienzo de su escolarización, no son objeto de la evaluación psicopedagógica necesaria para determinar el origen de dichas dificultades y la atención específica que haya de prestárseles. La tramitación de diversas quejas ha permitido confirmar el retraso, a menudo considerable, con que se insta la intervención de los equipos de evaluación.

Dado el notable incremento experimentado por este tipo de quejas, el Defensor del Pueblo decidió iniciar una tramitación de oficio ante cada una de las administraciones, con la finalidad de obtener información relativa a las actuaciones ya realizadas o que tuviesen previsto iniciar; a fin de promover la detección temprana de la dislexia, la atención y apoyo a los alumnos, así como las medidas para la formación del personal docente y disposición de materiales específicos, destinados a quienes atienden alumnos de las edades en que la identificación del problema es fundamental para la eficacia de su tratamiento.

Todas las administraciones consultadas han manifestado su voluntad y disposición a colaborar. Sin embargo, la información que han aportado permite deducir que, en general, no se ha realizado un esfuerzo de adaptación a las concretas necesidades educativas de estos alumnos, de los sistemas de detección, diagnóstico y tratamiento educativo que vienen aplicándose a todo el alumnado con necesidad específica de apoyo educativo. Y la formación del profesorado, a través de cursillos y seminarios, no garantiza un conocimiento suficiente y generalizado de la forma en que deben actuar.

La Comisión de Educación, Política Social y Deporte del Senado aprobó recientemente una moción en la que se insta al Gobierno a promover un acuerdo con las comunidades autónomas y Educación, para la realización de un estudio a nivel estatal dirigido a identificar a los alumnos disléxicos, analizar su situación y estudiar propuestas de intervención. Asimismo, la elaboración de un plan de formación del profesorado para capacitarlo para detectar tempranamente indicios del problema y así poder adoptar las estrategias metodológicas adecuadas.

## **Enseñanza universitaria: integración del sistema universitario español en el Espacio Europeo de Educación Superior. Las nuevas titulaciones universitarias**

El Espacio Europeo de Educación Superior, que tiene su origen en la Declaración de Bolonia de 1999, es el punto de partida de un ambicioso proyecto de convergencia de los sistemas universitarios de 46 países europeos, entre ellos España, cuyo fin principal es aumentar la compatibilidad y comparabilidad de la enseñanza universitaria entre los países firmantes, así como de los títulos que ésta otorga, respetando su diversidad, para así facilitar el intercambio de titulados y adaptar el contenido de los estudios universitarios a las demandas sociales.

En nuestro país comenzaron a ofertarse los primeros títulos de Grado en 2008-2009 y, desde entonces, conviven con licenciaturas, diplomaturas, ingenierías y arquitectura del antiguo sistema, habiéndose producido durante el año 2009, según datos facilitados por el Ministerio de Educación, 1.302 propuestas de nuevos títulos de grado. Esto supone alrededor del 50% del número de títulos que previsiblemente se ofertarán en el próximo curso, así como 1.709 propuestas de másteres universitarios y 1.296 programas de doctorado.

De las quejas recibidas en esta materia, cabe deducir que las objeciones a este proceso varían desde las discrepancias muy generalizadas respecto a la capacidad de mejorar la enseñanza universitaria, a críticas más específicas basadas en la idea de que las reformas de las titulaciones pretenden una progresiva mercantilización del mundo universitario y que, además, su implantación no se acompaña de la suficiente financiación que permita a las universidades, por ejemplo, cumplir con el límite ahora impuesto del número de estudiantes por clase o con el uso de las nuevas tecnologías y el seguimiento del trabajo personal del alumno, de acuerdo a las nuevas directrices, o de un aumento suficiente de la calidad de las becas para los alumnos.

En lo que se refiere a la aportación de fondos para la educación universitaria, resulta indiscutible que el esfuerzo realizado por las universidades para adaptar sus enseñanzas a los postulados del nuevo Espacio Europeo de Educación Superior debe acompañarse de un modelo de financiación sostenible para las universidades públicas, resultado de un sistema equilibrado entre la contribución de las comunidades autónomas que tienen competencias y la Administración General del Estado, que ha de promover el papel de las universidades en la política de investigación.

Esta afirmación es complemento evidente y necesario de la posición que viene manteniendo esta Institución en el marco de las actividades que le son propias, que viene exigiendo de las universidades públicas un cumplimiento riguroso de los compromisos y obligaciones derivados de su incorporación al Espacio Europeo de Educación Superior; tanto en el ámbito material como docente, así como su participación en el campo de la investigación, el desarrollo y la innovación, y la puesta en marcha y aplicación de programas y beneficios sociales (en materia de becas, de accesibilidad, de apoyo a personas

con discapacidad...), exigencias que no sólo requieren una gestión diligente, sino también la aplicación de recursos económicos acordes con las necesidades a satisfacer.

Y si la aportación de fondos suficientes a las universidades públicas es un elemento imprescindible para la plena efectividad del derecho a la educación, también lo será, especialmente en la situación actual de crisis económica, la adopción o promoción de medidas de ahorro y eficiencia en el gasto por parte de las universidades y cualesquiera otras medidas o iniciativas que palien las consecuencias de la previsible disminución o aplazamiento de la aportación financiera a las universidades públicas, a fin de que éstas puedan cumplir con sus obligaciones en el ámbito de la educación superior y la investigación.

### **Acceso a las universidades públicas españolas**

Se ha producido un aumento de aspirantes, que se puede mantener o incluso aumentar por la previsible llegada de estudiantes procedentes de otros sistemas educativos, así como de las nuevas fórmulas de acceso para mayores de 25 y 45 años. En 2009 el proceso de admisión ha sido el último por el sistema antiguo y ha seguido originando quejas en la medida en que los resultados obtenidos por los estudiantes o los criterios de prioridad aplicados por las universidades no han permitido obtener la plaza solicitada en primera opción.

Algunos aspectos de la estructura de la nueva prueba, antes aún de que hayan sido aplicados, ha originado un importante número de quejas sobre la eventual situación de desventaja en la que se encontrarían quienes iniciaron el Bachillerato, de acuerdo a la normativa anterior; y respecto de las exenciones previstas en cuanto a la realización de la prueba de acceso para los estudiantes procedentes de sistemas educativos de la Unión Europea o de otros Estados con los que España haya suscrito acuerdos internacionales de reciprocidad y para los estudiantes que accedan poseyendo un título de técnico superior y de técnico superior deportivo. Estas cuestiones han sido trasladadas a la Dirección General de Política Universitaria.

Debe reiterarse una vez más la preocupación que suscita a esta Institución la limitación de plazas en algunos estudios muy demandados y la necesidad de incrementar su oferta, aproximándola a la demanda y necesidades del sector profesional correspondiente.

### **Procedimiento de homologación de títulos universitarios extranjeros a los correspondientes títulos españoles**

En 2009 las demoras en la tramitación de expedientes de homologación de títulos extranjeros continúan siendo origen de múltiples quejas a pesar del esfuerzo de las unidades administrativas competentes y de las mejoras procedimentales introducidas, a menudo atendiendo sugerencias y recomendaciones de esta Institución. También se han recibido quejas sobre los requisitos formativos complementarios que condicionan la homologación, en la medida en que con frecuencia no se posibilita realmente la elección entre las diversas fórmulas posibles de superación de estos requisitos (prueba de aptitud o de conjunto,

curso tutelado, realización de prácticas o de un proyecto o trabajo), ofertando las universidades sólo alguna de ellas o exigiendo el cumplimiento de requisitos adicionales no incluidos en la resolución de homologación. Por todo ello se ha emprendido una investigación general, que permanecía en trámite al cerrar este informe.

Otra cuestión que ha motivado actuaciones del Defensor del Pueblo se ha referido a la dificultad del análisis específico de las solicitudes de homologación cuando se trata de títulos obtenidos en centros extranjeros radicados en España. Es deber del Ministerio de Educación aplicar las prescripciones normativas de homologación y garantizar su cumplimiento, por lo que se le han dirigido recomendaciones que han sido expresamente aceptadas mediante escrito que deja constancia de lo oportuno de su contenido y de la intención de dar traslado inmediato del mismo a todas las universidades españolas.

### **Becas y otras ayudas al estudio para enseñanzas postobligatorias**

El principio de igualdad de oportunidades en el acceso a la educación en los niveles postobligatorios obliga a esta Institución a reclamar un mayor impulso en la política de becas y ayudas al estudio. La implantación del nuevo sistema universitario del proceso de Bolonia hace que la exigencia deba ampliarse no sólo para el acceso a la universidad, sino también para dotar de efectividad a la movilidad de los estudiantes entre distintas universidades españolas y extranjeras.

Numerosas quejas en 2009 reflejan las discrepancias con las fórmulas reglamentarias establecidas para fijar el nivel de renta o patrimonio familiar que permitan acceder a las ayudas. También desde la Institución se ha instado a hacerlas accesibles a los extranjeros menores de 18 años, sin necesidad de acreditar su condición de residentes en España, y la necesidad de eliminar de los impresos de solicitud la exigencia del NIE (Número de Identidad de Extranjero).

Otras quejas han sido presentadas por la demora en la publicación de la orden que debía regular los préstamos para la realización de estudios de máster y la convocatoria del programa de subvenciones Séneca. Entre los aspectos positivos debe resaltarse la creación de la "beca salario", pero España tiene todavía un déficit respecto a países más desarrollados. Los requisitos exigibles para obtener beca a los alumnos que pretenden ser considerados económicamente independientes son excesivamente restrictivos. Deberían también propiciarse planificaciones docentes para la realización de estudios a tiempo parcial que hagan posible compatibilizar la etapa de formación con actividades profesionales.

Han disminuido notablemente las quejas relativas a demoras en la tramitación de solicitudes de beca, sin duda por su tramitación a través de la página web del Ministerio. Sin embargo, esto ha dado lugar a otras quejas por las dificultades para formalizar los trámites: tener que desplazarse a

algún centro público que ofreciera servicios de Internet, lograr la conexión sólo en horario de madrugada, tener que repetir reiteradamente el proceso por fallos del sistema o por haberse superado el escaso tiempo concedido para hacerlo, por no recibir la confirmación de la solicitud y la correspondiente clave, etc.

El Ministerio debe tener previsto un periodo de adaptación al nuevo sistema, habilitando un método alternativo para las familias que residen en núcleos rurales apartados o poco familiarizados con los sistemas informáticos y, desde luego, mantener abierta la posibilidad de la presentación de solicitudes de beca en formato papel sin exigir en todo caso su presentación telemática.

Se han creado becas especiales para alumnos con discapacidad, su concesión contempla un incremento de la cuantía, así como una ampliación de los niveles de renta y una reducción de la carga lectiva, si bien estas mejoras alcanzan sólo a quienes justifiquen una discapacidad igual o superior al 65%.

Las actuaciones de oficio del Defensor del Pueblo expuestas en el Informe del año 2008 han dado como resultado el pleno reconocimiento de los derechos de exención total de precios públicos para alumnos discapacitados en todas las universidades españolas a partir del presente curso.

### **Normas de disciplina académica de los estudiantes universitarios**

La Ley 4/2007, de 12 de abril, atribuye al Gobierno la obligación de aprobar antes de un año desde su entrada en vigor un Estatuto del Estudiante Universitario. Esta obligación, aún desatendida por el Gobierno, fue expresamente reclamada por el Defensor del Pueblo en el informe de 2008 tras una investigación de oficio practicada ante todas las universidades públicas españolas, con el fin de conocer los criterios y principios que estaban siendo utilizados en materia de disciplina académica y, en particular, en lo referente a la aplicación del parcialmente vigente Decreto de 8 de septiembre de 1954.

Quejas sobre esta cuestión han seguido planteándose en 2009, lo que obliga a esta Institución a cuestionar nuevamente la idoneidad de forzar la vigencia de una norma preconstitucional cuyos preceptos deben considerarse parcialmente derogados. Se formuló una recomendación para que fuera abordada cuanto antes la elaboración de una disposición, con el adecuado rango normativo, que estableciera las bases reguladoras del régimen de disciplina académica en las universidades. Esta recomendación fue aceptada en todos sus términos por la Secretaría de Estado de Universidades en febrero de 2009, comunicando que se había acordado iniciar con celeridad las actuaciones necesarias para impulsar una ley estatal que regule los aspectos básicos de esta cuestión. Debe lamentarse que aún continúe pendiente la aprobación de la norma ya prevista y paralizados los trabajos para la aprobación del Estatuto del Estudiante Universitario.

## Veintitrés años después de la Ley General de Sanidad todavía no es plenamente efectivo el derecho a la asistencia sanitaria

**Los principios de equidad, calidad y participación social en el Sistema Nacional de Salud, presentes en no pocas de las quejas formuladas ante el Defensor del Pueblo durante el año 2009 y de cuyos rasgos principales se deja constancia en los apartados siguientes, se traducen en la necesidad de garantizar el acceso a las prestaciones en condiciones de igualdad efectiva en todo el territorio; lograr una asistencia más cercana, más rápida, de más calidad y más consolidada; armonizar la incorporación de innovaciones clínicas y tecnológicas con su efectividad y seguridad; y potenciar la participación de pacientes y usuarios, atendiendo su opinión y preferencias.**

### Información y documentación clínica

Durante largo tiempo y hasta hace no muchos años, la relación médico/paciente ha estado presidida por un carácter esencialmente paternalista, inspirado por el principio de la beneficencia, según el cual el médico tenía amplias facultades para actuar sin contar con la voluntad del paciente. Progresivamente y, como consecuencia, sin duda, de la actitud cada vez más informada y crítica de los ciudadanos y de los profundos cambios derivados del rápido avance del conocimiento científico y del progreso tecnológico, se tendió a acentuar su autonomía y, en consonancia con ello, a establecer una nueva relación, en la que primaran los valores de la información y del consentimiento, reconociéndose de este modo la capacidad de decidir del propio paciente.

En este contexto, conviene recordar que la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, Básica Reguladora de la Autonomía del Paciente y de Derechos y Obligaciones en Materia de Información y Documentación Clínica, completó un cuadro normativo que responde, de forma aceptable, a lo que se ha denominado un “modelo ético de actuación”; concreta las previsiones que la Ley General de Sanidad enunció como principios generales; refuerza el derecho a la autonomía del paciente, y regula los derechos de los ciudadanos expresados con anterioridad, dentro del ámbito del consentimiento informado. Esta ley, que enlaza con la misma Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948 y con los elementos doctrinales y jurisprudenciales que venían acotando y matizando su alcance, ha venido a resolver no pocas cuestiones relativas a la autonomía de la voluntad del paciente y a la información y documentación clínica que habían sido planteadas por numerosas quejas ante el Defensor del Pueblo. No obstante, es preciso remarcar que, transcurridos más de seis años desde que entró en vigor la mencionada Ley Básica, todavía se siguen observando situaciones que evidencian que el cumplimiento de la misma y, por ende, la efectividad de los derechos de los pacientes en ella plasmados, no es el deseable.

En este sentido, cabe traer a colación, en primer término, el reciente estudio elaborado por el Defensor del Pueblo

sobre “Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social”. Entre las conclusiones y recomendaciones de este estudio, figuran las relativas a que, en ocasiones, la prescripción y administración de fármacos a menores ingresados no se efectuaban en el marco de lo dispuesto en el artículo 9.3 de la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, en la medida en que, sin tener presente la capacidad intelectual y emocional de comprender el alcance de la intervención, ni, en su caso, requerir el consentimiento de la entidad pública competente —como representante legal— los tratamientos se aplicaban sin escuchar la opinión del menor, en supuestos de 12 años cumplidos, y sin el previo consentimiento, en casos de 16 años cumplidos.

Siguen siendo significativas las quejas sobre el extravío de historias clínicas e infracción de derechos de los pacientes, en lo que concierne a la formalización del “consentimiento informado”. La tramitación de estas quejas pone de manifiesto la necesidad de seguir profundizando en la concreción y efectividad de los derechos de los pacientes en materia de información y documentación clínica.

Por lo que concierne a la formalización del “consentimiento informado”, en el informe del pasado año se dejó constancia de la situación planteada por una paciente quien, tras ser sometida a un procedimiento quirúrgico en un hospital del sector privado, solicitó una copia del “consentimiento informado” en relación con dicho procedimiento, sin que se hiciera efectivo este derecho. En función de los antecedentes reflejados en la queja, y una vez advenida la realidad de la situación expuesta, esta Institución se dirigió a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, propugnando que por la inspección de servicios sanitarios se llevaran a cabo las actuaciones pertinentes, en orden a determinar si en el referido hospital se habían adoptado las medidas precisas para garantizar, en todo caso y en todo momento, los derechos de los pacientes, en lo que respecta a la formalización del “consentimiento informado” y al acceso a la historia clínica. Ya en el año 2009, la mencionada Consejería ha expresado que el equipo de inspección de servicios y establecimientos sanitarios llevó a cabo la

investigación solicitada por el Defensor del Pueblo, en cuyo marco el referido hospital adoptó el compromiso de incluir, en todos los contratos con los profesionales sanitarios, anexos y cláusulas obligatorias referentes al obligado cumplimiento de lo dispuesto en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre.

## Ordenación de prestaciones

Las quejas dirigidas al Defensor del Pueblo en relación con el alcance y extensión de las prestaciones sanitarias siguen incidiendo en la necesidad de profundizar en la estrategia y actualización de ordenación normativa de estas prestaciones, con fundamento en el notable avance del progreso científico en el campo de la biomedicina y en la constatación de desequilibrios territoriales y de diferencias, cada vez mayores, en las carteras de servicios de las comunidades autónomas

Por lo que atañe a la fibromialgia (en adelante FM) y fatiga crónica (en adelante FC), esta Institución ha llevado a cabo no pocas actuaciones, detalladas en informes de pasados años, ante el Ministerio de Sanidad y Política Social y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en relación con proyectos de investigación y elaboración de protocolos de evaluación de las incapacidades que, como consecuencia de la FM y de la FC, puedan sufrir las personas afectadas. Ya en el año 2009, la mencionada entidad gestora ha informado, asumiéndose así el planteamiento de esta Institución, acerca de que un grupo de expertos ha realizado una exhaustiva revisión bibliográfica sobre la materia y elaborado un primer borrador de protocolo para la evaluación del menoscabo laboral en pacientes con FM y FC. Se añadía, de otra parte, que este borrador estaba siendo sometido a consulta interna, entre facultativos de la propia entidad, y externa, entre especialistas en la materia, para su posterior remisión, antes de finalizar el año 2009, al Ministerio de Sanidad y Política Social.

En cuanto al daño cerebral sobrevenido (en adelante DCS), ámbito en el que existe un consenso generalizado en torno a que el establecimiento de una red específica de recursos sanitarios y sociales para una atención integral de las personas afectadas es una verdadera "asignatura pendiente" en España, conviene recordar que, en el año 2006, la Institución del Defensor del Pueblo promovió un informe especial de carácter monográfico sobre el *Daño cerebral sobrevenido en España: un acercamiento epidemiológico y sociosanitario*. El contenido de este informe, que sirvió de base para que el Defensor del Pueblo formulara una serie de recomendaciones a las administraciones competentes en los distintos aspectos que abarca la atención del DCS, no ha perdido virtualidad y sigue reflejando aspectos de la realidad actual en nuestro país. Esta afirmación encuentra su fundamento en el hecho de que, a finales del año 2009, el Defensor del Pueblo se ha dirigido a las administraciones responsables e implicadas en la atención al DCS, recabando datos actualizados sobre programas y recursos en esta modalidad de atención.

Aun cuando, en el momento de elaborar el presente informe, no se habían recibido la totalidad de los datos solicitados, puede adelantarse que del contenido de los ya emitidos, en

algunos de los cuales se consignan nuevos programas y estructuras específicas para la atención al DCS o previsiones para su creación en un futuro próximo, se desprende que todavía son muchos los retos pendientes, y así lo reconoce alguna de las administraciones, para una atención de calidad al DCS en el conjunto del sector público.

Mención aparte merece en este capítulo una investigación ante el Ministerio de Sanidad y Política Social, de cuyo inicio se dejó constancia en el informe del pasado año, en relación con la especial y grave situación de las personas afectadas por el síndrome de sensibilidad química múltiple (en adelante SSQM). En las quejas planteadas, los interesados señalan, entre otros extremos, que el carácter multisistémico del SSQM da lugar a muy variados síntomas, algunos de ellos especialmente graves; que no existen tratamientos curativos respecto al SSQM, de modo que las personas afectadas deben limitarse a una vida equilibrada, evitando el contacto químico por vías respiratorias, digestivas y dérmicas; y que no les es posible acceder a centros sanitarios, ámbito en el que están presentes desinfectantes, fármacos y perfumes varios. Ya en el año 2009, la Administración ha puntualizado que la efectiva aplicación del Reglamento (CE) 1907/2006, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de diciembre, sobre registro, evaluación, autorización y restricción de las sustancias y preparados químicos, constituye una herramienta de importancia para elevar la protección de la salud de las personas potencialmente expuestas a sustancias químicas y que la aplicación de este reglamento paliará el actual desconocimiento sobre las propiedades intrínsecas y peligrosas de muchas de las sustancias químicas que se encuentran en el mercado.

De otra parte, y en conexión con lo anterior; el mencionado departamento ha comunicado que el objetivo final previsto es generar información sobre las propiedades de las sustancias en el mercado y los riesgos potenciales para la salud y el medio ambiente, en orden a desarrollar estrategias que permitan un mejor control de estos riesgos y a promover que la información resultante esté disponible para todos los usuarios (industriales, trabajadores, consumidores y público en general) y que el proceso de autorización previsto en el citado reglamento favorezca la sustitución de las sustancias de alta peligrosidad por otras sustancias o tecnologías alternativas, siempre y cuando sea técnica y económicamente viable, así como la imposición de restricciones a la fabricación, comercialización o uso de sustancias que planteen un riesgo inaceptable para la salud.

## Listas de espera

Tal y como se infiere del extraordinario número de quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo en relación con demoras en la atención sanitaria, en el Sistema Nacional de Salud existe un elevado número de pacientes que deben esperar meses, o incluso años, para ser diagnosticados o recibir tratamiento especializado, interrumpiéndose durante estos periodos la efectividad del derecho a la protección de la salud. Esta grave inadecuación debe ponerse en relación directa con el hecho de que la actividad desarrollada en consultas externas

y en técnicas y pruebas diagnósticas ha ocupado tradicionalmente una posición secundaria respecto a la de hospitalización. Fiel representación de ello es que, en los últimos años, los servicios de salud han elaborado planes estratégicos en los que la reducción de la demora quirúrgica, la mejora de los sistemas de información y los costes por proceso, en el ámbito de la hospitalización, han ocupado un papel preeminente, frente al escaso interés demostrado por las áreas de consultas externas y de técnicas y pruebas diagnósticas.

Por lo que a consultas externas y a técnicas y pruebas diagnósticas se refiere, hay que subrayar que han sido muy numerosas, incluso más que en años anteriores, las quejas ante el Defensor del Pueblo en este ámbito, cuya tramitación ha puesto de relieve la existencia de amplios e inaceptables, en ocasiones, tiempos de espera. Y ello a pesar de su volumen de actividad y de su creciente relevancia asistencial.

En un plano de mayor concreción, y a título meramente de ejemplo, cabe traer a colación demoras de tres años y medio para la realización de pruebas de alergia a medicamentos en el Hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; superior al año y medio (electromiograma) en el Hospital insular de Las Palmas de Gran Canaria; 15 y 13 meses, respectivamente, en los servicios de traumatología y de cirugía vascular del Hospital Miguel Servet, de Zaragoza; diez meses (electromiograma) en el Hospital Puerta de Hierro, de Madrid; diez meses en el servicio de cardiología (ecocardiogramas) del Hospital Ramón y Cajal, de Madrid; nueve meses en el servicio de cardiología (interconsulta) del Hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; superior a ocho meses para atención con carácter preferente en el servicio de oftalmología del Centro de Especialidades Gerona, de Alicante; ocho meses en el servicio de cardiología (Holter) del Hospital La Fe, de Valencia; ocho meses en el servicio de traumatología del Centro de Especialidades Coronel de Palma, de Móstoles; siete meses en el servicio de endocrinología del Hospital Puerta de Hierro, de Madrid; siete meses en la unidad de endoscopia (colonoscopia con sedación) del Hospital Gregorio Marañón, de Madrid; superior a seis meses en el servicio de radiodiagnóstico (electromiograma) del Hospital Clínico de Valladolid; seis meses en el servicio de medicina nuclear (PET) del Hospital Puerta de Hierro, de Madrid; seis meses en el servicio de urología del Centro de Especialidades Emigrantes, de Madrid; seis meses en el servicio de cardiología (prueba de esfuerzo) del Hospital Príncipe de Asturias, de Alcalá de Henares; cinco meses en el servicio de ginecología del Hospital Infanta Sofía, de Madrid; cinco meses en la unidad de endoscopias del Hospital Virgen de las Nieves, de Granada; superior a cuatro meses para la atención en la unidad del dolor del Hospital General Universitario de Valencia; superior a cuatro meses en el servicio de traumatología del Hospital de Fuenlabrada, de Madrid; cuatro meses (ecografía abdominal) en el Hospital Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; tres meses para tratamiento rehabilitador prescrito con carácter urgente en el Hospital del Henares, de Madrid; y dos meses para mamografías con carácter preferente en la Fundación Jiménez Díaz, de Madrid.

## Atención primaria

En el informe "Estrategias para la atención primaria del siglo XXI", impulsado por el Ministerio de Sanidad y Política Social, se hace referencia, entre otros aspectos y en el marco de las debilidades en esta modalidad de atención, a la burocratización, a recursos limitados, a problemas de información y a la falta de profesionales y de tiempo para la atención. Similares conclusiones se desprenden de los planteamientos de los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo en este ámbito.

Por lo que respecta a la burocratización de las consultas médicas, en el informe del pasado año se reflejó, además de forma pormenorizada, una 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 distintos servicios de urgencia, actuando no como profesionales, sino como meros "transcriptores". También se detalló que, en consonancia con el criterio de esta Institución, la Consejería de Sanidad hizo mención a la implantación de diferentes iniciativas para dar solución a la situación planteada, subrayando que se había dictado la Resolución 417/2008, de la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria, por la que se establecen instrucciones para mejorar la continuidad del tratamiento farmacológico entre atención primaria y atención especializada.

Durante el periodo al que se contrae el presente informe, los mencionados profesionales han comparecido nuevamente ante el Defensor del Pueblo, expresando que la mencionada Resolución 417/2008 sólo da respuesta parcial a la situación por ellos planteada, en la medida en que la misma excluye, de la prescripción directa desde el hospital o centro, a los servicios de urgencia, siendo la Comunidad de Madrid la única en la que no se utiliza la receta oficial en estos servicios. A este respecto, la Administración sanitaria señaló que la seguridad en la prescripción debe prevalecer frente a la agilidad o rapidez de la misma, considerando que este criterio de seguridad está más consolidado con la prescripción de medicamentos por los facultativos de atención primaria, con fundamento en que en los servicios de urgencia debe primar la actividad asistencial por la naturaleza de la atención que en ellos se presta, y que los facultativos de atención primaria no están obligados a continuar con el tratamiento inicialmente indicado en los servicios de urgencia, al tratarse de una prescripción temporal y establecida precisamente para su posterior revisión, en su caso, por los profesionales de medicina familiar y comunitaria, quienes, tras el estudio del paciente, decidirán el tratamiento a aplicar; que podrá o no coincidir con el determinado por los profesionales de urgencias.

## Atención especializada

Los profundos cambios derivados del rápido avance del conocimiento científico y del progreso tecnológico, que permiten entender mejor los procesos de enfermedad y desarrollar procedimientos más complejos y eficaces para su tratamiento,

conlleven, paralelamente, una mayor exigencia de los ciudadanos en orden a reorientar los servicios para ajustarlos a sus demandas y promover su libertad de elección y decisión. Ello ha podido motivar el amplio número de quejas en este ámbito sobre cuestiones dispares, que se resumen principalmente en tres grupos de quejas.

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.

A este respecto, es preciso dejar constancia de las quejas, planteadas por organizaciones sindicales y por profesionales sanitarios, en relación con la Ley 6/2009, de 16 de noviembre, de libertad de elección en la sanidad de la Comunidad de Madrid. En estas quejas los interesados muestran su preocupación respecto a la nueva concepción de la organización territorial y funcional del Servicio Madrileño de Salud, especialmente sobre la supresión de las 11 áreas sanitarias existentes antes de la entrada en vigor de la citada ley y la creación de un "área de salud única".

Un segundo bloque de quejas versa sobre el acceso a la atención en los centros y servicios. Una de las actuaciones llevadas a cabo en este sentido se produjo como consecuencia de la inexistencia en la isla de Menorca de especialistas médicos en cirugía vascular. Según los interesados, una atención de calidad y la necesidad de garantizar un acceso a las prestaciones presidido por la equidad exigen la creación de un servicio de cirugía vascular en Menorca, estructura existente, desde hace años, en las islas de Mallorca e Ibiza. Sobre ello, la Consejería de Salud y Consumo de les Illes Balears mostró su criterio adverso a la creación del referido servicio clínico, con fundamento en que los ciudadanos de Menorca disponen de un servicio que garantiza la atención a la patología vascular en las mismas condiciones que el resto de ciudadanos residentes en las otras islas de Baleares y en que la casuística no justificaba la configuración de un servicio que no podría ofrecer las condiciones de seguridad y calidad deseables.

Un tercer bloque de quejas incide en los problemas existentes en la estructura, organización y funcionamiento de centros y servicios sanitarios. Por su especial significación, cabe destacar la situación relativa al incumplimiento de la legislación sobre sanidad mortuoria en centros dependientes del Servicio Madrileño de Salud. A este respecto, la Consejería de Sanidad indicó, en una primera comunicación, que al objeto de dar adecuada respuesta al informe solicitado por esta Institución, se había solicitado a los centros hospitalarios la documentación necesaria para evaluar el nivel del cumplimiento de la legislación en la materia y, en una comunicación posterior, que se había constatado una cierta variabilidad en cuanto al procedimiento seguido en cada uno de los centros hospitalarios, razón por la que la Dirección General de Ordenación e Inspección procederá a elaborar un nuevo marco normativo, a fin de que todos los hospitales de la Comunidad de Madrid, públicos y privados, cumplan unos criterios únicos y uniformes en materia de sanidad mortuoria.

## Seguridad en los pacientes

El Defensor del Pueblo viene subrayando, y así ha quedado expuesto en los últimos informes anuales presentados a las Cortes Generales y en diferentes actuaciones ante las administraciones sanitarias, que una adecuada gestión de la seguridad y la calidad de la atención sanitaria exige, entre otros factores, desarrollar y mantener procesos eficaces y sistemáticos de investigación en relación con aquellas reclamaciones de pacientes que ponen de relieve incidentes de seguridad y que es prioritaria la implantación de sistemas para monitorizar la información sobre dichos incidentes, en orden a planificar medidas para evitarlos y la delimitación de indicadores para medir la seguridad en la asistencia.

En este contexto, una referencia singular merece la reciente recomendación del Consejo de la Unión Europea, sobre la seguridad de los pacientes, de 5 de mayo de 2009, basada en los trabajos desarrollados por la Alianza Mundial de la Seguridad del Paciente de la Organización Mundial de la Salud (OMS), por el Consejo de Europa y por la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE). En esta recomendación, tras señalar que la iniciativa del Consejo se acomete al haberse detectado que entre un 8 y un 12% de pacientes ingresados sufre efectos adversos durante el tratamiento, y que 1 de cada 20 pacientes hospitalizados sufre infecciones relacionadas con la asistencia sanitaria, se resalta especialmente "el valor que aporta la información y la monitorización de indicadores de calidad y seguridad asistencial y la necesidad de implantar tecnologías avanzadas de información para definir estrategias comunes dirigidas a combatir los efectos adversos, a través de sistemas de notificación no punitivos, que sirvan para el aprendizaje de los profesionales, y la puesta en marcha de medidas de prevención". No obstante, es necesario remarcar que, a tenor del resultado de algunas de las investigaciones llevadas a cabo por esta Institución en materia de seguridad de los pacientes, las reseñadas medidas de prevención no parece que hayan alcanzado el nivel deseable, al menos en algunos supuestos.

Durante el presente año se iniciaron distintas investigaciones de oficio, si bien cabe recordar la iniciada a raíz de las diversas noticias publicadas en los medios de comunicación sobre el fallecimiento de un bebé, como consecuencia de una confusión del personal de enfermería al administrar una fórmula láctea específica para niños prematuros, finalizó una vez que la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid informó acerca de la publicación de la Resolución 7/2009, de 6 de agosto, por la que se establecen actuaciones para mejorar la seguridad en la administración de medicamentos y soporte nutricional en las unidades de pacientes críticos. En esta resolución, y entre otras medidas para reforzar los criterios de seguridad en la medicación intravenosa y en la nutrición enteral y parenteral, figuran las relativas a la utilización de jeringas destinadas específicamente a la administración de preparados líquidos por vía oral de un color que facilite su diferenciación; la sustitución de los sistemas de administración de soluciones enterales por otros cuyos conectores

sean incompatibles con cualquier dispositivo de acceso parenteral, venoso o arterial; la utilización de bombas claramente diferenciadas para la administración parenteral o enteral; y al establecimiento, en las unidades de cuidados críticos, de un plan de acogida para los nuevos profesionales sanitarios, que, como mínimo, incluirá formación básica y periodo de tutelaje con responsabilidad progresiva.

## **Tabaquismo**

Un año más, y desde la aprobación de la citada 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, el Defensor del Pueblo ha recibido numerosas quejas en las que los ciudadanos manifestaban su mayor o menor conformidad con el contenido de la norma. En la mayoría de los casos,

reclamaban la aprobación de una norma más restrictiva que ampliase la prohibición de fumar a todos los lugares públicos para garantizar una mayor protección de los derechos de los no fumadores.

A lo largo del año 2010 se prevé la modificación de esta 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, a fin de hacerla menos permisiva, modificación con la que, al parecer, se pretende imponer una prohibición total de fumar en todos los establecimientos públicos cerrados, incluidos bares, cafeterías y restaurantes. En torno a esta futura reforma, esta Institución está recibiendo numerosas quejas que recogen la opinión personal de algunos ciudadanos sobre el endurecimiento de la citada ley y sus posibles consecuencias sociales y económicas.

## El Defensor del Pueblo presenta un informe sobre los ‘Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social’

Con el fin de analizar de cerca la situación de los centros de acogimiento residencial en los que se atiende a los menores con trastornos de conducta y en situaciones de dificultad social, se inició una investigación, en el curso de la cual se constataron numerosas irregularidades y deficiencias en el funcionamiento de esos centros. El resultado de dicha investigación ha quedado reflejado este año en un informe denominado “Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social”.

### Menores

Transcurrido un tiempo prudencial desde la presentación del referido informe, el Defensor del Pueblo estimó conveniente efectuar un seguimiento de las recomendaciones formuladas a las distintas Administraciones Públicas, con el fin de verificar su aceptación y conocer las posibles medidas adoptadas para dar cumplimiento a las recomendaciones de nuestro estudio.

A fecha de la elaboración del presente Informe anual, la mayoría de las administraciones han respondido detalladamente sobre las actuaciones emprendidas como consecuencia de las recomendaciones que se recogen en el referido informe. Las entidades públicas, cada vez más conscientes de los problemas que plantea el actual modelo de acogimiento residencial, están tratando de conseguir el nivel de calidad necesario para garantizar una adecuada protección y atención a todos los menores que sufren este tipo de problemas, cualquiera que sea su nivel de gravedad o su situación social, familiar o jurídica.

Todas las administraciones que han respondido a la queja de oficio valoran muy positivamente las propuestas y recomendaciones formuladas por esta Institución (a destacar; Andalucía, Castilla-La Mancha, la Diputación Foral de Álava y Aragón), en particular las de carácter general y, sobre todo, las referidas al desarrollo de políticas de prevención, a la coordinación de todos los actores implicados en la atención a estos menores, al marco regulador común, a la armonización de los protocolos, de la normativa, de los reglamentos, etc.

En concreto, las principales medidas adoptadas por las entidades públicas competentes en las distintas comunidades autónomas son, entre otras, las siguientes:

- **Castilla-La Mancha** ha abordado un cambio sustantivo en el modelo de gestión (debido al carácter altamente especializado que requiere la atención de estos menores) y en el nuevo plan diseñado por esta comunidad, los centros pasan a ser de titularidad y gestión pública. Es de reseñar la clausura de los centros Nuestra Señora de la Paz y Casa Joven, de titularidad pública y gestión privada. Además, en el nuevo

modelo de gestión, estos recursos no están únicamente vinculados al circuito de programas de protección de menores, sino en torno al área sociosanitaria. En línea con este nuevo enfoque, en septiembre de 2009 se inauguró el centro sociosanitario de atención especializada de menores de Toledo, y en un futuro, se prevé la creación de otros nuevos. Existe un documento técnico consensuado que concreta el proyecto de intervención y el régimen de convivencia en estos centros sociosanitarios de atención especializada de menores, que enfatiza más la participación de los menores e insiste en reforzar sus derechos.

- **Andalucía** está trabajando para mejorar la coordinación en la actuación de todos los actores implicados en la atención a estos menores, desde todos los ámbitos y disciplinas, protocolizando actuaciones con objeto de conseguir una cooperación más eficaz entre las administraciones con competencia en la materia. Además está realizando un importante esfuerzo desde el ámbito de la prevención familiar y detección temprana de los trastornos del comportamiento.
- La **Región de Murcia** ha mantenido reuniones con responsables de la Consejería de Educación para conseguir una atención educativa en los centros, coordinada por un profesor cualificado para el desempeño de las funciones docentes. Asimismo, está trabajando en la adecuación del lenguaje del contenido del Reglamento Interno de los centros para su mejor comprensión por los menores. Además, se está informando expresamente a los menores de la existencia de hojas de reclamación tipificadas por el Servicio de Inspección y del derecho de los mismos a contactar telefónicamente con el técnico de la Dirección General de la Familia y el Menor asignado al centro y con la Fiscalía de Menores, si así lo pidiera.
- La **Comunitat Valenciana** ha constituido un grupo de trabajo y estudio integrado por profesionales de los centros y representantes de las direcciones territoriales de Bienestar Social y de la Familia, con el fin de elaborar un documento para la atención a menores con problemas de conducta, dentro del Sistema de Protección de Menores. Además, en

marzo de 2009, se instó a las Direcciones Territoriales de Bienestar; y así lo hacen, para que cuando los menores sean ingresados, o vayan a ser ingresados, en los centros citados, se requiera la autorización judicial de internamiento, de conformidad con el artículo 271.1 del Código Civil, mediante el procedimiento de jurisdicción voluntaria.

- La **Diputación General de Aragón** ha iniciado actuaciones en aquellos aspectos susceptibles de mejora y está elaborando el Plan Integral de Infancia y Adolescencia de Aragón, que tratará de facilitar, entre otros aspectos, la coordinación entre los organismos de sanidad, de educación y de servicios sociales.
- El **Cabildo de Canarias** procura cumplir todas y cada una de las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo que, conforme a las transferencias efectuadas al Gobierno de Canarias, le corresponden. Sin embargo, tiene dificultades económicas para poder dotar a la red de centros de más calidad en la atención educativa, debido principalmente a la lentitud procedimental en las relaciones institucionales y a la duplicidad de funciones entre el Cabildo y el Gobierno de Canarias.
- La **Diputación Foral de Álava** se ha visto obligada a modificar la ubicación del centro Sansoheta, y aunque el programa se desarrolla provisionalmente en otras instalaciones forales, para el primer semestre de 2010 está prevista la inauguración de un nuevo centro construido para albergar y trabajar con estos menores, que contará con más plazas residenciales, dada la demanda creciente. Se pretende potenciar las políticas de prevención del desarrollo de conductas problemáticas, diversificar los programas de preservación e intervención familiar especializada en los niveles de desprotección leve y grave, y se ha firmado un convenio entre esta Diputación y el Consorcio para la Educación Compensatoria y la Inserción Sociolaboral de Vitoria-Gasteiz y Álava (jóvenes 16 a 21 años). Agradecen enormemente las recomendaciones sobre la definición de protocolos comunes y la consecución de una intervención armónica, y comparten la necesidad de impulsar estas acciones en el ámbito de la salud mental.
- La **Junta de Extremadura** carece de centros de este tipo; no obstante, se está planteando la posibilidad de crear plazas de concierto permanente en algún centro, así como la creación de un recurso residencial especializado propio, debido a la demanda existente. En 2010 se van a celebrar convenios de colaboración con dos asociaciones para la gestión de recursos residenciales para menores jóvenes con especiales problemas conductuales.
- El **Consell Insular de Mallorca** carece de centros de este tipo; sin embargo, está prevista la creación de un centro de atención terapéutica para el año 2011 e insta a los Gobiernos de la comunidad para que den apoyo a los proyectos de prevención.
- Las **Illes Balears** han creado, como proyecto piloto en la isla de Mallorca, y en colaboración con las consejerías competentes en Educación, Salud y Servicios Sociales, una unidad terapéutica educativa de apoyo, que funciona como una estructura que

proporciona atención integral y específica a una población con problemas conductuales graves de base psicopatológica y trastornos mentales, la cual valora la importancia que tiene el contexto escolar como factor de normalización.

En conclusión, cabe afirmar que la mayor parte de las comunidades están adoptando iniciativas y proyectos para mejorar la calidad en la atención residencial de este tipo de centros.

En otro orden de cosas, también es importante mencionar que se ha creado un grupo de trabajo promovido por el Ministerio de Sanidad y Política Social, conforme a lo anunciado por el Gobierno en el Debate sobre el Estado de la Nación, previo acuerdo de los directores generales de todas las consejerías competentes. En la actualidad se encuentra en fase de deliberación y está estudiando la viabilidad de elaborar un "Protocolo sobre intervención en centros de protección de menores con trastornos de conducta". Por ello, esta Institución, al objeto de conocer las posibles medidas adoptadas por ese Ministerio, inició, el pasado mes de diciembre de 2009, una investigación de oficio con el mencionado departamento.

Es importante reseñar también que la Fiscalía General del Estado respaldó el informe del Defensor del Pueblo, ordenando que se abriesen diligencias preprocesales, a fin de depurar posibles responsabilidades por los hechos denunciados en el informe, y aprobó un protocolo de actuación, en materia de inspección de los centros de acogida de menores, para su cumplimiento por parte de las secciones de menores de las fiscalías de las respectivas audiencias provinciales.

Por otra parte, es preciso mencionar que el Comité Europeo contra la Tortura, en sus Observaciones Finales, y tras el examen de los informes presentados por los Estados partes, en virtud del artículo 19 de la Convención contra la Tortura, para su 43º periodo de sesiones, señala que "lamenta la falta de información suficiente sobre las medidas adoptadas para responder a las serias preocupaciones expresadas por el Defensor del Pueblo en su informe de 2009 sobre las condiciones en los *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*. En particular, al Comité le preocupan las alegaciones de la práctica de aislamiento en muchos de estos centros, así como de una administración de fármacos que se realizaría sin adecuadas garantías (artículos 11 y 12). El Estado parte debería tomar las medidas necesarias para asegurar unas condiciones humanas y dignas en los centros de protección de menores con trastorno de conducta y en dificultad social. El Estado parte debería también investigar exhaustivamente todas las alegaciones de abusos o malos tratos cometidos en estos centros".

Es importante señalar que la publicación del mencionado informe suscitó un gran interés social, por lo que, en el marco de los cursos de verano de El Escorial de la Universidad Complutense de Madrid, el Defensor del Pueblo organizó un seminario sobre centros de menores, con la participación de administraciones, instituciones diversas y trabajadores de centros. Asimismo, la participación institucional en múltiples foros,

seminarios y encuentros, en relación con el informe, ha sido continua a lo largo de todo el año 2009.

Algunas de las repercusiones concretas que ha suscitado nuestro informe han sido:

- El cierre del centro Tetuán en Madrid (julio de 2007), tras la visita realizada por esta Institución.
- Cierre de los centros Nuestra Señora de la Paz (septiembre 2009) y Casa Joven (octubre 2009) en Castilla-La Mancha y traslado de los menores al nuevo centro sociosanitario de atención especializada de menores de Toledo.
- Retirada de subvenciones, tanto públicas como privadas, y conciertos con entidades que no han sido bien valoradas en nuestro informe. A este respecto, cabe resaltar que, el 29 de febrero de 2009, el Ayuntamiento de la Ciudad de Murcia paralizó la propuesta de cesión de terrenos a la Fundación O'Belen para la construcción de un nuevo centro de protección de menores en Murcia. Por su parte, el pleno de la Diputación de Guadalajara ha acordado recientemente (el 20 de noviembre) dejar de formar parte del Patronato de la Fundación O'Belen.
- Asimismo, y de manera informal, nos han llegado informaciones sobre la mejora en la calidad de la atención dispensada a los menores en algunos centros (por ejemplo han sido clausuradas o acondicionadas las celdas de aislamiento de algunos centros) y, en cierto modo —dato que resulta particularmente relevante— se ha roto la sensación de impunidad que existía en las actuaciones dentro de los centros.

Para finalizar, es preciso destacar que, a raíz de la publicación del Informe sobre los *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*, numerosos familiares de menores acogidos en estos centros, los propios menores, así como jóvenes que estuvieron en su día acogidos en algún centro de estas características, se han dirigido al Defensor del Pueblo, agradeciendo la actuación de esta Institución en este tema de tan hondo calado social, y destacando la “valentía” de haber sacado a la luz hechos o irregularidades que, hasta la publicación del informe, habían permanecido en la invisibilidad.

Todo ello no obsta para que, lamentablemente, sigan llegando a esta Institución quejas en las que continúan denunciándose irregularidades en el sistema de protección de menores y vulneraciones de los derechos de los niños ingresados en los centros de acogimiento, situaciones que tanto los poderes públicos como las entidades gestoras de los centros deben evitar a toda costa y ante las que no puede permanecer impasible una Institución como el Defensor del Pueblo, en su condición de garante de los derechos de los menores, que seguirá trabajando arduamente por salvaguardarlos.

Por eso, debemos instar una vez más a la adopción de medidas urgentes para revisar un sistema de protección que no está dando los resultados deseados y que no siempre es satisfactorio para los educadores, y en muy pocos casos para los educandos, que manifiestan un elevado índice de insatisfacción,

tanto durante su permanencia en estos recursos de acogida, como cuando, al cumplir los 18 años, han de abandonar el centro, aunque no hayan superado su programa de intervención terapéutica.

El suicidio de dos menores tutelados por la Administración Pública y residentes en sendos centros de protección de menores dio lugar a iniciar investigaciones de oficio por parte de esta Institución, que, ante la gravedad de los hechos, estimó necesario recabar de las administraciones competentes información acerca de las actuaciones que motivaron el ingreso de los menores en sus respectivos centros, así como del resultado de las investigaciones llevadas a cabo en torno a estos sucesos.

En diciembre de 2008, se produjo el ahorcamiento, en extrañas circunstancias, de un menor marroquí de 13 años de edad, que estaba ingresado en el centro de atención psicossocial Picón de Jarama, cuya gestión es compartida por la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y la Fundación Internacional O'Belen.

La mencionada Administración informó de que el menor había sido tutelado, mediante resolución de 21 de agosto de 2008, y que, en un primer momento, ingresó en el centro de acogida Isabel Clara Eugenia, pero, ante sus problemas de comportamiento —puestos de manifiesto también por los responsables del centro escolar donde cursaba primero de Educación Secundaria— y sus dificultades para adaptarse a la convivencia, el Instituto Madrileño del Menor y la Familia acordó su traslado, el 18 de noviembre de 2008, al centro de atención psicossocial Picón de Jarama.

La Consejería de Familia y Asuntos Sociales ha señalado que, en las primeras entrevistas diagnósticas, tras el ingreso en el mencionado centro, no se extrajo ningún dato del que pudiera desprenderse una ideación autolítica por parte del menor. No obstante, el menor comenzaba a mostrar indicios de oposicionismo y comportamientos muy disruptivos.

El Juzgado nº 6 de Torrejón de Ardoz procedió a la apertura de diligencias previas, una vez practicadas las cuales, se solicitó el archivo provisional del expediente, remitiéndose a la Fiscalía para su informe pertinente.

En abril de 2009 tuvo lugar el fallecimiento de una menor de 14 años, al arrojararse de un vehículo en marcha cuando era conducida al centro de menores Casa Joven, de Azuqueca de Henares (Guadalajara), gestionado por la Fundación Internacional O'Belen.

En el informe remitido al respecto por la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, se detallan, en primer lugar, las actuaciones llevadas a cabo como consecuencia de las recomendaciones formuladas en el informe del Defensor del Pueblo sobre *Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*, y, en segundo término, se traslada información referida a la menor fallecida, a su evolución en el centro Casa Joven y a determinadas circunstancias en torno a su muerte.

Esta Institución viene prestando una singular atención a las medidas de vigilancia y seguridad que se adoptan en los

centros de protección de menores para el adecuado control de los mismos, en cuyo marco adquieren una especial dimensión los casos en los que existen antecedentes de menores con graves trastornos psiquiátricos o intentos de autólisis.

A este respecto, es importante tener presente que la jurisprudencia ha venido estableciendo unos estándares en relación con el funcionamiento de los servicios públicos para apreciar la responsabilidad de las Administraciones Públicas en los casos de suicidio de personas sometidas a relaciones de especial dependencia, custodia o vigilancia. Más en concreto, la jurisprudencia determina la regularidad del servicio en función de que la Administración sea capaz de prever o advertir esas tendencias suicidas, a partir de lo cual se deduciría un deber de actividad o de hacer; es decir, de puesta de medios concretada en una vigilancia inmediata, continua, eficaz y adecuada. A ello se une la apreciación de circunstancias que representan una anormal prestación del servicio público como pueden ser, por ejemplo, lo inadecuado del transporte de un paciente, la no advertencia de tendencias suicidas o la falta de controles médicos durante un periodo determinado.

En esta misma línea, el Tribunal Supremo ha declarado que, para los pacientes con tendencias suicidas o autolesivas, y con independencia de la medicación adecuada, se hacen precisas una serie de medidas de vigilancia o control específico, destacando que el rigor de la diligencia y cuidados requeridos y exigibles debe acentuarse cuando los propósitos suicidas del paciente pueden detectarse en función de sus antecedentes y su evolución clínica y psicopatológica.

En suma, ante determinados cuadros clínicos, resulta imprescindible poner en juego medios humanos y materiales de seguridad y vigilancia que garanticen los bienes jurídicos superiores que suponen la vida e integridad física de los menores.

Pues bien, en conexión con lo expuesto, resulta patente que, en el caso del fatal desenlace de la menor; no fueron suficientes ni eficaces las medidas de seguridad adoptadas durante su traslado al centro de menores en el que se hallaba acogida, ni tampoco se tomaron precauciones para garantizar la ingesta responsable de la medicación por parte de la menor durante el periodo vacacional.

Con fundamento en lo anteriormente descrito, el Defensor del Pueblo consideró necesario dirigir a la mencionada Consejería una recomendación con el siguiente contenido:

1. Que, por esa Consejería de Salud y Bienestar Social, se valore la conveniencia de adoptar las medidas oportunas en orden a extremar la vigilancia y seguridad de los menores con trastornos de conducta, acogidos en los centros de protección de esa Comunidad, especialmente en aquellos supuestos en los que estén diagnosticados de graves trastornos psiquiátricos, peligro de autólisis o existan en su historia clínica antecedentes que puedan suponer un indicio de tal peligro.
2. Que, en consonancia con lo anterior; se elabore un protocolo de actuaciones a seguir por los profesionales que trabajan en los centros de protección de menores con trastornos de

conducta, en relación con la vigilancia y seguridad de dichos menores cuando adolezcan de graves patologías psiquiátricas.

La recomendación fue aceptada y la Consejería de Salud y Bienestar Social de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha procedió a la clausura del centro Casa Joven, de Azuqueca de Henares, en el que se hallaba acogida la menor.

## Personas con discapacidad

Como se ha puesto de manifiesto en los sucesivos informes presentados ante las Cortes Generales, son muchos los esfuerzos realizados y avances logrados, tanto por Renfe Operadora, como por ADIF, a fin de alcanzar la plena accesibilidad de las personas discapacitadas en el transporte ferroviario.

A pesar de ello, continúan llegando quejas de ciudadanos que manifiestan su malestar porque la estación de trenes de su municipio o los trenes que precisan coger para realizar sus desplazamientos no se encuentran convenientemente adaptados, lo que dificulta o impide su uso por personas con movilidad reducida.

Una de las cuestiones que ha sido motivo de varias quejas a lo largo del año 2009 se refiere a los problemas generados por la utilización de sillas de ruedas eléctricas o no plegables.

En una queja presentada ante el Defensor del Pueblo, la interesada, que tenía una minusvalía del 76%, exponía que, al informarse en el teléfono de Atención a Viajeros con Discapacidad de Renfe sobre el trayecto A Coruña-Zamora con una silla de ruedas eléctrica, le comunicaron que los trenes con destino a Zamora no disponían de plazas específicas para personas con movilidad reducida que viajan en silla de ruedas y no puedan cambiarse a un asiento. Tampoco los pasillos o aseos son accesibles, debiendo el viajero con discapacidad permanecer inmóvil en su asiento durante las cinco horas del trayecto, teniendo que dejar la silla de ruedas entre vagón y vagón y ayudándole el personal a colocarse en su asiento.

A pesar de las incomodidades que suponía todo ello, la interesada aceptó las condiciones desfavorables del viaje, al no disponer de otro transporte público accesible para viajar a Zamora.

Sin embargo, tras comprar los billetes, le comunicaron que había que proceder a su devolución, ya que, al no poderse plegar la silla de ruedas eléctrica, no había lugar para guardarla durante el viaje y entre los vagones no podía ir por motivos de seguridad.

Solicitado el pertinente informe por esta Institución, la Secretaría de Estado de Transportes participó que el tren diario que realiza el trayecto diario entre A Coruña y Zamora está incluido en el Plan de Accesibilidad de Renfe Operadora, estando ya aprobada la inversión para su adaptación, por lo que se esperaba que la misma finalizase, al menos, ocho años antes del periodo obligatorio establecido por el Real Decreto 1544/2007.

Sin perjuicio de lo anterior; la mencionada Secretaría manifestó la intención de ponerse en contacto con la interesada, a

fin de tratar su caso de manera específica e intentar analizar la viabilidad de una solución personalizada.

La plena accesibilidad requiere un progresivo esfuerzo por parte de las Administraciones Públicas implicadas. Quienes sufren algún tipo de discapacidad, que en nuestro país suman más de 3,5 millones personas y representan el 9% de la población —según datos del Instituto Nacional de Estadística—, se encuentran con barreras y obstáculos que dificultan o incluso impiden su integración social y laboral.

Tareas tan cotidianas como utilizar un taxi, acudir a correos, coger el autobús o acudir a una consulta sanitaria en un centro de atención primaria resultan un reto para un importante sector de la población.

En una queja, un ciudadano manifestaba su malestar porque numerosos espacios de uso público del municipio de Ferrol no cumplen las condiciones de accesibilidad establecidas por la Ley 8/1993, de 22 de junio, de la Comunidad de Galicia, de promoción de la accesibilidad y supresión de barreras arquitectónicas. Entre otras cuestiones, denunciaba que los paneles informativos instalados por el Consistorio para informar de las obras que estaban en marcha impedían el paso de las sillas de ruedas por la acera, así como las deficitarias condiciones de seguridad de los autobuses públicos para las personas con movilidad reducida, al no disponer de anclajes o cinturones para fijar las sillas de ruedas.

El Ayuntamiento de Ferrol reconoció el deficitario estado de los espacios públicos en cuanto a la accesibilidad de personas con movilidad reducida, situación que se vería mejorada con la próxima aprobación de un “Plan de movilidad” y con los proyectos que se estaban llevando a cabo o estaban próximos a dar comienzo, así como con los trabajos del Plan E ya en marcha. Asimismo, el citado Consistorio transmitió su disposición para buscar soluciones y tratar de resolver los problemas detectados.

Una vez estudiado todo lo anterior; se concluyó que, por parte del Ayuntamiento de Ferrol, se estaban tomando medidas para resolver el problema planteado, por lo que se procedió al cierre de las actuaciones iniciadas.

## Centros residenciales

Como consecuencia de una noticia difundida en los medios de comunicación, según la cual existían 582 plazas vacías en diez centros para disminuidos psíquicos de la Comunidad de Madrid, a la espera de financiación pública por parte del Gobierno regional, esta Institución inició una investigación de oficio con la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid.

La mencionada Consejería informó que la situación administrativa de algunos de los centros citados en la noticia impedía no sólo la financiación pública, sino la propia apertura de los mismos.

En todo caso, se señalaba que ya había comenzado la tramitación de los contratos de gestión de servicio público para concertar la gestión de 436 nuevas plazas en centros de atención a personas dependientes que reunían las condiciones

requeridas, la mayoría de las cuales se han puesto en funcionamiento el pasado 1 de agosto de 2009.

Finalmente, se participaba que la red de plazas de atención a personas con discapacidad, pública y gratuita, de la Comunidad de Madrid asciende a 17.916, formando parte de esa red más del 98% de las plazas de atención a personas con discapacidad existentes en dicha comunidad autónoma

También, se iniciaron actuaciones de oficio ante la misma Consejería por las alarmantes noticias sobre alimentos con fecha caducada y otras deficiencias de carácter sanitario detectadas en la residencia pública de atención a personas con discapacidad psíquica Dos de Mayo. En la información facilitada se reseñaba que las incidencias detectadas habían sido oportunamente subsanadas. Además, se dejaba constancia de que el centro no presentaba en su historial ningún tipo de toxiinfección alimentaria. Éste, como el resto de los centros de atención a personas con discapacidad, está sometido a controles periódicos.

Sin perjuicio de todo ello, se informaba de que, como nueva medida de control adicional, se ha aprobado, con fecha 6 de noviembre de 2009, una Instrucción de Gerencia relativa a la gestión y recepción de pedidos alimentarios, así como de almacenamiento y control de alimentos en cámaras y almacenes.

## Situación de dependencia

El Defensor del Pueblo debe dejar constancia del considerable número de quejas recibidas, a lo largo del año, en las que los ciudadanos manifiestan que su solicitud de acogerse a las ayudas reconocidas en la Ley de Dependencia fue presentada en el año 2007 y, al finalizar 2009, aún no se habían hecho efectivos sus posibles derechos. En este sentido, a las demoras en la tramitación de la valoración denunciadas el pasado año se añaden nuevas demoras en la aprobación del programa individual de atención y, finalmente, en la efectividad de la prestación.

Como es sabido, durante el año 2007 se deberían haber hecho efectivos los derechos de las personas con gran dependencia, grado III, niveles 1 y 2; pues bien, en el año 2009, muchos de esos casos seguían sin tener aprobado el Programa Individual de Atención (PIA). Estas dilaciones excesivas han motivado la formulación por parte del Defensor del Pueblo de distintos recordatorios del deber legal de resolver en tiempo y forma que incumbe a las administraciones implicadas.

El supuesto repetido en dichos casos es el siguiente: una solicitud de valoración de dependencia presentada en los primeros meses de 2007, cuya valoración se produce a lo largo del año 2008 y se desconoce la fecha en que se aprobará el PIA. Las demoras suponen, en muchos casos, además de los daños económicos, pérdidas irre recuperables en los derechos de cotización a la Seguridad Social de los cuidadores informales. Dos años de cotización pueden suponer la diferencia entre acumular o no los años imprescindibles para, en el futuro, acceder a una posible pensión de jubilación. En consecuencia, se recordaba a las consejerías respectivas de la Comunidad de Madrid y la Generalitat Valenciana el deber que les concierne,

conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

## Prestaciones de supervivencia

En el Informe anual de 2008 se daba cuenta de la investigación iniciada con la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, a raíz de la comparecencia de varias ciudadanas manifestando su disconformidad con la nueva regulación del artículo 174.2 de la Ley General de Seguridad Social, que no contempla el supuesto específico de que la separación o divorcio se produzcan como consecuencia de los malos tratos sufridos en el matrimonio y que motivaron la renuncia a la pensión compensatoria.

En su informe, la mencionada Secretaría de Estado señalaba que la nueva regulación recoge lo previsto en el Acuerdo sobre medidas en materia de Seguridad Social, devolviendo así a la pensión de viudedad su carácter de renta de sustitución. Sin perjuicio de ello, se participaba que el Gobierno, dentro del marco del diálogo social, elaboraría una reforma integral de la pensión de viudedad, en la que se perfilarían las situaciones de necesidad a las que tendrá que ir dirigido en el futuro el ámbito de cobertura de la pensión.

En consecuencia, se procedió al cierre de las investigaciones. No obstante, se solicitaba a la Secretaría de Estado que mantuviese informada a esta Institución acerca de la mencionada reforma y sobre la consideración que, en la misma, pudieran merecer los casos concretos planteados por las interesadas.

Pues bien, transcurrido casi un año desde entonces, el Defensor del Pueblo consideró necesario un nuevo planteamiento de esta cuestión. Con independencia tanto de las controversias que puede suscitar la interpretación que realiza la Administración del artículo 174.2 de la LGSS, como del cuestionamiento de la referencia de la pensión compensatoria como medio de prueba de la dependencia económica interconyugal, el Defensor del Pueblo, ateniéndose a la desprotección que padecen aquellas mujeres que, como consecuencia de los malos tratos sufridos en el matrimonio, renunciaron a exigir la pensión compensatoria, solicitó un nuevo informe a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social sobre las previsiones existentes de incluir en próximos desarrollos reglamentarios o reforma de la normativa vigente, el supuesto específico planteado, en la línea de la incipiente doctrina jurisprudencial que comienza a asentarse.

A este respecto, se recordaba a la Administración que la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, contra la violencia de género, constituyó un sistema integral de tutela, asistencia

sociosanitaria y económica, para dotar a las mujeres víctimas de la violencia de género de un estatus jurídico, integrado por una pluralidad de derechos, que les garantizase una protección acorde a su singular situación (entre otros, "garantizar el principio de transversalidad de las medidas, de manera que en su aplicación se tengan en cuenta las necesidades y demandas específicas de todas las mujeres víctimas de violencia de género", artículo 2k).

Por otra parte, se resaltaba que recientes sentencias habían entendido que, si la persona superviviente, víctima de la violencia doméstica, no era perceptora de una pensión compensatoria, fue presumiblemente por razones de defensa y autoprotección. Las mencionadas sentencias reconocen como hechos probados los malos tratos sufridos por las interesadas y entienden que la inexistencia de pensión compensatoria no puede ser obstáculo para el reconocimiento de la pensión de viudedad cuando ha de protegerse de forma integral a la mujer sometida a violencia de género.

La Secretaría de Estado, sin embargo, se mantuvo en su criterio de considerar que lo más adecuado era que la valoración de esta cuestión se realice dentro de un contexto global que tenga en cuenta los diversos aspectos que interesan a este ámbito de protección.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo dio por concluidas las gestiones iniciadas al efecto, sin perjuicio de reiterar a la Secretaría de Estado su discrepancia con el criterio de esa Administración.

No obstante lo anterior, recientemente se ha reformado el apartado 2 del artículo 174 de la Ley General de la Seguridad Social, reforma establecida en la Disposición Final Tercera de la Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2010. Conforme al criterio manifestado en su día a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social por el Defensor del Pueblo, la nueva regulación prevé que tengan derecho a la pensión de viudedad las mujeres que, aun no siendo acreedoras de pensión compensatoria, pudieran acreditar que eran víctimas de violencia de género en el momento de la separación judicial o el divorcio, mediante sentencia firme o archivo de la causa por extinción de la responsabilidad penal por fallecimiento y, en defecto de sentencia, a través de la orden de protección dictada a su favor o informe del Ministerio Fiscal, que indique la existencia de indicios de violencia de género, así como por cualquier otro medio de prueba admitido en derecho.

En la fecha de elaboración de este informe se está valorando la posibilidad de solicitar del Instituto Nacional de la Seguridad Social los criterios que se adopten respecto a las solicitudes inicialmente denegadas.

Asimismo, la citada Ley 26/2009, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2010, recoge una norma transitoria sobre pensión de viudedad, conforme a la cual el reconocimiento de la pensión de viudedad no quedará condicionado al derecho a pensión compensatoria en determinados supuestos en los que se atiende a la existencia de hijos y edad del beneficiario. Con esta norma transitoria se

incluye en la acción protectora de la Seguridad Social un colectivo con especiales dificultades en el acceso al empleo u otras prestaciones del sistema.

La reforma de la pensión de viudedad operada por la Ley 40/2007, de 4 de diciembre, de medidas en materia de Seguridad Social, también afectó a las parejas de hecho que, a partir de ese momento, veían reconocido su derecho a la pensión de viudedad siempre que los ingresos del cónyuge supérstite, durante el año natural anterior; no alcanzaran el 50% de la suma de los propios y de los del causante, habidos en el mismo periodo. Dicho porcentaje será del 25% en el caso de inexistencia de hijos comunes con derecho a pensión de orfandad.

En el año 2009, un ciudadano se dirigió a esta Institución manifestando su disconformidad con la denegación de la pensión de viudedad, tras el fallecimiento, en 2008, de la que había sido su pareja de hecho durante cinco años y con la que tuvo tres hijos, por no ser sus ingresos, durante el año natural anterior al fallecimiento de su pareja de hecho, inferiores al citado límite del 50%.

Ante esta resolución, el interesado interpuso reclamación previa a la vía jurisdiccional, alegando que ese año los ingresos de su mujer fueron inferiores por encontrarse en situación de jornada reducida por cuidado de sus tres hijos trillizos, en virtud de lo dispuesto en el apartado 5 del artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores, reclamación que fue denegada por la Administración.

Una vez estudiado el asunto planteado, esta Institución inició actuaciones con la Dirección General del Instituto

Nacional de la Seguridad Social. En su informe, el referido departamento entendía que la literalidad del artículo 174.3 de la Ley General de la Seguridad Social no permitía llevar a cabo una interpretación flexible que tuviera en cuenta la situación de jornada reducida por cuidado de hijos del causante a la hora del cálculo de ingresos y, por ende, la dependencia económica, en aras de la conciliación de la vida familiar y laboral.

En atención a lo expuesto, el Defensor del Pueblo consideró procedente dirigirse a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, al objeto de conocer la posibilidad de incluir en próximos desarrollos reglamentarios, o reforma de la normativa vigente, la mencionada circunstancia.

A este respecto, la Secretaría de Estado estimó que parecía razonable proceder al análisis y valoración de supuestos como los comentados, a efectos de su posible consideración, junto con otros que puedan detectarse en la correspondiente iniciativa legislativa en el momento en que resulte oportuno.

En consecuencia, se procedió al cierre de las investigaciones, sin perjuicio de dejar constancia de que, a juicio de esta Institución, y en aras de la conciliación de la vida familiar y laboral, debería tenerse en cuenta la situación de jornada reducida por cuidado de hijos en la que pudieran encontrarse los causantes, situación que debe presumirse temporal. De lo contrario, se “penalizaría” a las familias con la denegación de la pensión de viudedad —una prestación económica de carácter vitalicio—, por el disfrute del mencionado derecho.

# Numerosas quejas por lo que los ciudadanos consideran un aumento exagerado del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

**En 2009, numerosas quejas hacen referencia a la futura desaparición de la deducción por adquisición de vivienda habitual. Por otra parte, ha habido un gran número de quejas relacionadas con el Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI), que muchos ciudadanos consideran elevadísimo por diferentes razones que expusieron al Defensor del Pueblo. Por último, siguen llegando numerosas peticiones para que el Defensor vuelva a recomendar al Ministerio de Economía y Hacienda la aprobación de una bonificación para este impuesto, dirigida a mayores de 65 años y personas con rentas mínimas, recomendación que fue rechazada en 2008.**

### Tributos estatales: Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

Al igual que en años anteriores, la asistencia en la realización de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas ha sido objeto de numerosas reclamaciones, sobre todo porque los ciudadanos no entienden que la Administración Tributaria no asuma la responsabilidad de las declaraciones de IRPF que han sido confeccionadas en los servicios de la propia Agencia. Consideran que el personal que elabora las declaraciones del IRPF perteneciente a la Agencia Estatal de Administración Tributaria está más cualificado que ellos para esta función y confían en que, una vez aportados sus datos económicos, el servicio adoptará la decisión adecuada sobre la tributación de los mismos y los ciudadanos quedarían exonerados de cualquier problema una vez hecha la declaración por la Agencia Estatal. Sería, pues, conveniente, que se arbitrara algún sistema que solventase definitivamente esta situación, permitiendo que quedase constancia de los datos económicos aportados por los ciudadanos.

Otras muchas quejas se han centrado en cuestiones relacionadas con la deducción por adquisición de la vivienda habitual. Se ha anunciado la desaparición de la deducción por adquisición de vivienda habitual, lo que supone que aquellas personas que han venido depositando sus ahorros en cuentas vivienda, practicando la correspondiente deducción en sus declaraciones, y que, debido a dificultades económicas, no han podido adquirir una vivienda, van a tener que devolver los beneficios disfrutados. La vigencia durante todo 2010 de dicha deducción no soluciona el problema, al que hay que añadir la dificultad que existe para el acceso al mercado hipotecario.

### Tributos locales: Impuesto sobre Bienes Inmuebles

En muchos casos, las notificaciones municipales no se efectúan con la debida diligencia ni con la actividad comprobadora exigible, lo cual lleva a dirigir los recibos y posteriormente las comunicaciones correspondientes a la vía ejecutiva al lugar donde los bienes inmuebles se ubican, incluso cuando éstos no

constituyen el domicilio del sujeto pasivo o son, por ejemplo, un garaje. Este tipo de notificaciones finaliza en edictos sin que el titular del bien llegue a tener conocimiento de la existencia de la deuda, ni constancia de la actuación administrativa, hasta que se produce el embargo.

La Dirección General del Catastro ha venido promoviendo la firma de convenios de colaboración con los entes locales para mejorar la gestión del impuesto. Su contenido puede variar, dependiendo de las funciones que asuma cada municipio, por lo que su aplicación tiene carácter homogéneo, lo que dificulta que los interesados sepan a qué órgano deben dirigirse a reclamar.

Durante 2009, año en el que la crisis económica ha afectado especialmente al sector económico, se han recibido numerosas quejas que consideran que el importe del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI) es excesivo. Este impuesto toma como base el valor catastral y los ciudadanos afectados denuncian que la revisión del valor catastral se había realizado en ejercicios en que los valores inmuebles estaban muy por encima de los actuales, o bien que los ayuntamientos que padecían dificultades de financiación habían incrementado los tipos impositivos, por lo que las cuotas resultaban inasumibles para algunos contribuyentes, en especial familias cuyo único patrimonio es el inmueble que constituye su vivienda habitual y parte o la totalidad de sus componentes se hallaban en situación de desempleo y con cuotas hipotecarias sobre la vivienda, lo que agravaba la situación económica de la unidad familiar.

Esta disconformidad con los impuestos se ha padecido con especial crudeza en municipios costeros y en aquellos que han revalorizado el suelo con la construcción de segundas residencias de uso vacacional o turístico, ya que la revalorización afecta por igual a todos los inmuebles, con independencia de su destino. En todos los casos estudiados, aunque el tipo aprobado por la ordenanza municipal se ajusta a la previsión de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, la percepción de los ciudadanos es que el aumento de la recaudación responde tanto a la necesidad de continuar con la prestación de servicios exigibles a los municipios, como de la inadecuada gestión de lo público en los años de bonanza

económica. A modo de ejemplo, se han recibido quejas contra los ayuntamientos de Fuente Obejuna (Córdoba), San Hipolít de Voltregá (Barcelona), Motilla del Palancar (Cuenca), Sueca (Valencia), Marratxi (Mallorca), Cunit (Tarragona) Las Rozas (Madrid), Algeciras (Cádiz), Corbera de Llobregat (Barcelona), Vilareal (Castellón), Campello (Alicante), Chiclana de la Frontera (Cádiz) y Noja (Cantabria), entre otras muchas localidades.

Los errores administrativos en ocasiones son difíciles de corregir por parte de los ciudadanos, que se sienten incapaces de solucionarlos. La Gerencia Territorial del Catastro de Cáceres calificó una finca como urbana, mientras que el Ayuntamiento de Madroñera mantenía su carácter de rústica, lo que supuso la emisión de una liquidación en vía ejecutiva que llegó embargar una cuenta corriente sin que el titular tuviera conocimiento de la existencia y el concepto de la deuda, objeto de dicho procedimiento, con carácter previo. Tras

realizar la oportuna investigación, se averiguó que en realidad lo que había sucedido era que se le había atribuido erróneamente la propiedad de otra finca cuyo carácter era urbano, y al subsanar el error, se emitieron los recibos por la finca que sí le pertenecía y que era de carácter rústico, sin devolver con carácter previo los recibos pagados por error administrativo. Finalmente, la Gerencia de Catastro dirigió oficio a la Diputación Provincial para reponer actuaciones tras la corrección de datos, quedando favorablemente resuelto el problema planteado.

Por último, no se puede dejar de mencionar que siguen llegando numerosas peticiones para que el Defensor del Pueblo vuelva a recomendar al Ministerio de Economía y Hacienda la aprobación de una bonificación en el Impuesto para mayores de 65 años y personas con rentas mínimas, cuya única propiedad sea su vivienda habitual, Recomendación formulada en el año 2008 y rechazada por la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos.

## La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones acepta una recomendación para que Internet de banda ancha sea considerado un servicio universal

**El funcionamiento de las entidades financieras, en un panorama generalizado de crisis económica, ha sido objeto de numerosas quejas al Defensor. Los productos financieros con variadas denominaciones —SAWP, IRS—, que supuestamente aseguraban los tipos de interés, pero que son de alto riesgo, han sido también objeto de quejas y, en este sentido, el Defensor del Pueblo considera que los bancos deben dar información más transparente. Han sido numerosas las actuaciones derivadas de la difícil coyuntura económica: insolvencia personal y familiar, los créditos del ICO o los tributos. En 2009, la Institución ha iniciado numerosas actuaciones en sectores como las redes sociales y la protección de datos, especialmente de los menores, las tardanzas en la recogida de equipajes en la T-4 de Barajas, las deficiencias del transporte marítimo que une Algeciras con Ceuta o los bonos sociales para las tarifas eléctricas. Finalmente, y por lo que se refiere a las nuevas tecnologías, se ha aceptado una recomendación para que el servicio de banda ancha de Internet sea considerado servicio universal.**

### Las entidades financieras

A lo largo de 2009 se han recibido muchas quejas relacionadas con la actividad crediticia, pues en un panorama de crisis económica, con incremento de desempleo y la consiguiente merma de ingresos familiares, los ciudadanos que pagan créditos hipotecarios, empresariales o de consumo se han visto atrapados en una situación que imposibilitaba el cumplimiento puntual de sus compromisos financieros. Los ciudadanos afectados piensan que las entidades bancarias están siendo insolidarias en el mejor de los casos, y opinan también que están realizando un gran negocio, ya que han recibido ayudas públicas, mientras que las familias que no pueden afrontar pagos de créditos quedan en situación de desamparo.

Se ha denunciado el uso, por parte de las entidades, de productos financieros que son considerados de alto riesgo, además de ser productos técnicamente complejos, que se ofertaban como productos que aseguraban el tipo de interés.

La operativa de estas entidades se producía de la siguiente forma: una persona de responsabilidad de la sucursal contactaba con el cliente, ofreciéndole un producto que les protegería de las continuas subidas del Euríbor. El coste incrementaba ligeramente la cuota hipotecaria, pero evitaría que superara ciertos límites. Estos límites se situaban por encima del 10% de interés y los productos se ofrecieron cuando el Euríbor se situaba por debajo del 5%. Los préstamos vigentes se asimilaban con este contrato adicional a los tipos fijos, de modo que el cliente pagaba a la entidad una cuantía unificada y solían aceptarla considerando que en los dos últimos años el tipo de interés había subido de forma constante.

Los clientes no detectaban la verdadera naturaleza del contrato porque la tendencia era alcista, pero cuando el Euríbor comenzó a descender y los tipos bajaban continuamente, los clientes se encontraron con que su cuota hipotecaria no

descendía como en cualquier otro préstamo de tipo variable, sino que se mantenía, puesto que, junto con la nota de la hipoteca se cobraba un concepto adicional (con variadas denominaciones, "SWAP", "IRS", etc.), que se sumaba de forma inseparable. Por ejemplo: aquellas cuotas que rondaban los 1.400 euros se incrementaron hasta los 1.500 cuando firmaron el contrato, y cuando los tipos bajaron, las cuotas hipotecarias que rondaban los 1.000 euros añadían otros 500 en concepto del citado contrato. Cuando los afectados comprenden el funcionamiento del "seguro", tratan de cancelarlo y es entonces cuando se les comunica que hay una cláusula por la que se cobra una comisión de cancelación, que puede alcanzar los 15 o 20.000 euros y que pagando las cuotas hasta que finalice el plazo contratado (de dos a cinco años) la cantidad es la misma.

El Banco de España estimó que, de acuerdo con la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las Entidades de Crédito, no existe un deber específico de información sobre el riesgo que los clientes asumen en la contratación de estos productos y que desconoce la información verbalmente facilitada. Considera también que entre sus competencias no está la facultad de indagar sobre la actuación que el personal de las citadas entidades desarrolla en la comercialización de los productos de su empresa.

Por el contrario, el Defensor del Pueblo defiende que estos productos los contrataron personas que pretendían protegerse frente a las subidas de tipos y no frente a posibles bajadas que eran, de hecho, deseadas por ellos, por lo que no se facilitó una información transparente que permitiera a los clientes elegir libremente, máxime cuanto las entidades financieras conocen la situación de los mercados y la previsible evolución del sector. Este hecho debería hacer que el Banco de España fuera más rotundo en relación con las prácticas comerciales de las entidades que regula, porque se pueden

dejar impunes conductas que debieran ser objeto de una investigación severa, dada la gravedad de los problemas manifestados. Estas quejas están siendo aún objeto de investigación.

## **Actuaciones derivadas de la coyuntura económica**

Como ya ocurrió en 2008, la crisis económica ha propiciado un considerable número de quejas en 2009. Entre las muchas tramitadas, destacan las siguientes:

### **Insolvencia personal y familiar**

Aquellas personas afectadas por la crisis económica, que han perdido su trabajo o que han acumulado créditos en años de bonanza económica, vieron cómo desde el año 2007 se dificultaba su estabilidad. En primer lugar, porque la deuda más importante, la hipotecaria, se incrementó debido al repunte de los tipos de interés. Así, el alza del Euríbor elevó las cuotas hipotecarias mensuales, a pesar de que sus ingresos no aumentaron. La aparición de empresas con dificultades económicas y el crecimiento de la tasa de desempleo conllevaron un agravamiento de las circunstancias en unos casos y en otros la aparición de muchos nuevos ciudadanos que no podían hacer frente a sus obligaciones crediticias.

En este punto, el recurso a un procedimiento concursal se convertía en otro problema y no en una solución. Así como las empresas pueden alcanzar, no exentas de dificultad, acuerdos que garanticen su continuidad, en el caso de patrimonio familiar es distinto, y los ciudadanos, sin recursos ni tiempo para solventar su situación financiera, no pueden invertir en un proceso que es largo, costoso y que no garantiza la salvación de sus propiedades. De hecho, en países de nuestro entorno se dispone de instrumentos legales para situaciones similares que permiten a los deudores, con diferentes fórmulas, afrontar la situación con menos trabas y costes. Por ello, ante la inoperancia de la regulación normativa, el Defensor del Pueblo trasladó a la Presidencia del Gobierno y al Ministerio de Justicia esta problemática. En líneas generales, se trata de arbitrar mecanismos que propicien la resolución de problemas de insolvencia personal o familiar mediante un plan pactado con los acreedores bajo el arbitrio y control de la Administración o del juzgado, de manera que las familias puedan atender sus obligaciones, pero que también puedan cubrir sus necesidades vitales mínimas, sin tener que verse inmersas en un procedimiento de subasta que afecta tanto a su patrimonio como a su salud y dignidad.

Ambas administraciones han mostrado sensibilidad ante estos asuntos y la Secretaría de Estado de Justicia consideró necesario analizar el problema para estudiar una posible reforma de la legislación concursal en este ámbito concreto. A cierre del informe, no se han comunicado conclusiones a esta Institución.

### **Créditos del Instituto de Crédito Oficial (ICO)**

En el caso de los créditos para empresas, los interesados manifestaban su indignación con la lentitud de las entidades en la tramitación de las peticiones. Autónomos y pequeñas

empresas revelaban su desesperación ante la negativa de su banco a trasladar su petición al ICO, a pesar de publicitar su carácter de entidad colaboradora con las diferentes líneas de financiación para captar nuevos clientes que tuvieran suficientes garantías para hacer frente a un crédito convencional que financiaban con estas líneas de ayuda. El Instituto de Crédito Oficial facilitó datos de las entidades y líneas que estaban activas, insistiendo en el carácter voluntario de la colaboración de dichas entidades, que eran las únicas competentes para valorar el riesgo de clientes, sin que el ICO influyera en sus decisiones, por lo que se propuso que fuera el ICO directamente quien gestionase las ayudas. A fecha de cierre del informe, la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos no ha facilitado información aún.

Por su parte, los créditos de ayuda a las familias se concentraron en la denominada "Moratoria Hipotecaria", cuyo fin era facilitar un aplazamiento temporal y parcial en el pago de las cuotas de sus préstamos hipotecarios en el periodo comprendido entre el 1 de marzo de 2009 y el 28 de febrero de 2011, de acuerdo con determinados requisitos, como no estar en situación de mora. Los ciudadanos planteaban que iba a ser difícil el cumplimiento de esta exigencia por la lentitud de estas entidades en tramitar las ayudas. Además, también se requería estar en situación de desempleo, por lo que si no recibían la aprobación de inmediato, era posible que no pudieran afrontar las cuotas hipotecarias, lo que les obligaría a incurrir en mora, quedando excluidos de la ayuda. Hasta julio de 2009 se habían realizado 8.379 operaciones, según el Instituto Oficial, estando la investigación abierta en la fecha de elaboración del informe.

### **Tributos**

Los anuncios realizados en relación con el incremento de impuestos, así como la aprobación tanto en el ámbito local como autonómico y estatal, de tasas que no se venían cobrando con anterioridad, o la subida de las ya existentes, ha sido también objeto de un buen número de quejas, ya que los ciudadanos no alcanzan a comprender cómo estas medidas van a solucionar los problemas.

### **Suministro de electricidad: el bono social**

El año pasado, el Defensor del Pueblo abrió una investigación de oficio ante la Secretaría General de Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en relación con el anuncio del Gobierno sobre la subida de la tarifa eléctrica y la creación de una nueva tarifa social. Este anuncio generó la reacción en contra de asociaciones de usuarios, familias numerosas y compañías eléctricas. Según los medios de comunicación, la Comisión Nacional de Energía sugirió al Ministerio competente un drástico cambio en la protección de los consumidores, de manera que la tarifa social favoreciera a los hogares con menos ingresos, criterio que no se tuvo en cuenta.

La Dirección General de Política Energética y Minas informó que a partir del 1 de julio de 2009 desaparecía la tarifa

social y se creaba el bono social para determinados consumidores de electricidad acogidos a la tarifa de último recurso, introducido en el artículo 2 del Real Decreto Ley 6/2009, de 30 de abril. El bono social se establece como un mecanismo adicional de protección para colectivos vulnerables y cubre la diferencia entre el valor de la tarifa de último recurso y un valor de referencia, que se denomina tarifa reducida, que será la vigente aplicable al consumidor doméstico en la fecha de entrada de la disposición. Su financiación es compartida por las empresas titulares de instalaciones de generación del sistema eléctrico. La caracterización del bono social, su financiación, así como su régimen transitorio de financiación inicial, han de ser revisadas al menos cada cuatro años para su adecuación a la situación del sector eléctrico.

Los consumidores con derecho al bono social han de ser personas físicas con una potencia contratada inferior a 3 kW en su vivienda habitual. Se incluye a los consumidores a partir de 60 años que acrediten ser pensionistas jubilados o con incapacidad permanente, o viudedad, que perciban las cuantías mínimas vigentes de pensión, consumidores que acrediten ser familias numerosas y unidades familiares en situación de desempleo. El procedimiento para la puesta en marcha del bono social se ha desarrollado por Resolución de 26 de junio, de la Secretaría de Estado de Energía. En vista de las medidas adoptadas para que los consumidores más desfavorecidos puedan acogerse a las ventajas en la tarifa eléctrica, lo que responde al fin pretendido en la investigación, se procedió a su finalización.

Sin embargo, una vez que entró en vigor la normativa para la aplicación del beneficio del bono social, se han recibido quejas de ciudadanos a quienes la Seguridad Social ha enviado el certificado correspondiente, acreditando su condición de beneficiario y, a la hora de solicitarlo ante la compañía suministradora, no atiende su petición por no reunir los requisitos exigidos. Se ha dado el caso de personas beneficiarias de pensión a favor de familiares, cuya cuantía es inferior a las mínimas establecidas para los pensionistas que tienen derecho al beneficio del bono social y le ha sido denegada porque no están incluidos entre los beneficiarios que contempla la norma que lo crea, lo que consideran una actitud discriminatoria respecto a estos pensionistas y a aquellos que perciben una pensión de orfandad, que tampoco pueden beneficiarse de esta ayuda. En este supuesto se inició investigación ante la Secretaría de Estado del Energía del Ministerio de Industria, Turismo y Comercio.

### **Deducción de la facturación por medicamentos**

El Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre, de Medidas Urgentes de Contención del Gasto Farmacéutico, ordenaba al Gobierno la regulación del procedimiento a seguir para la aplicación de la escala de deducciones a la dispensación de medicamentos de uso humano con cargo a las mutualidades de funcionarios. La facturación mensual de las oficinas de farmacia cuando se trate de recetas de especialidades farmacéuticas dispensadas con cargo a estas mutualidades de funcionarios dio lugar a una investigación ante el Ministerio de Sanidad y Consumo.

En primer lugar se alegaba la falta de una norma habilitante clara y específica que permita al Gobierno, mediante una norma con rango de Real Decreto, crear nuevas deducciones aplicables a la facturación de medicamentos con cargo a fondos públicos.

Por otra parte, la aprobación de dicho Real Decreto hacía posible la existencia de dos escalas de deducciones diferentes que se aplicaban en función del sujeto activo del pago, lo que podía dar lugar a un trato claramente desigual en función del entorno de la farmacia.

Además, como ya se ha indicado en anteriores ocasiones, esta Institución ha analizado las normas que establecen los descuentos en la facturación de los medicamentos financiados con fondos públicos y constata que el cálculo de la facturación mensual se efectúa sobre el precio de venta al público más el IVA, medida que únicamente busca el acceso a la cuantía que constituye la base de los descuentos más fácilmente y dado el carácter neutro del IVA no debería tenerse en cuenta.

Estas razones llevaron a recomendar a la Subsecretaría del Ministerio de Sanidad y Política Social la adaptación del Real Decreto 2130/2008, de 26 de diciembre, y de acuerdo con las previsiones del sector; el establecimiento de una única escala de deducciones en la facturación global de los medicamentos que se financian con fondos públicos. Del mismo modo, se recomendó que se tuviese en cuenta la neutralidad del IVA. Esta recomendación fue rechazada, pero, posteriormente, dicho Real Decreto ha sido derogado.

### **Banda ancha de Internet: servicio universal**

La garantía de acceso a Internet para todos los ciudadanos, prevista normativamente, supuso hace unos años un hito importante en la modernización de la sociedad española. Sin embargo, los ciudadanos han seguido demandando que sus derechos en el ámbito de las telecomunicaciones se vean respaldados normativamente, por lo que la materialización de la garantía pasaría por la incorporación de la banda ancha de Internet al servicio universal.

En 2006 se dio cuenta de la investigación de oficio iniciada a fin de que la banda ancha de Internet fuera incluida en el denominado servicio universal de las telecomunicaciones. La Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, en el año 2007, indicó que la pretendida incorporación era un tema que estaba en estudio en el ámbito de las instituciones europeas, ya que el servicio universal es un concepto armonizado a nivel europeo incluido en el denominado paquete 2002 de Directivas comunitarias sobre telecomunicaciones. En concreto, la Directiva 2002/22/CE del Parlamento Europeo y del Consejo preveía la necesidad de realizar una primera revisión del alcance de las obligaciones del servicio universal a los dos años del plazo límite de transposición y, posteriormente, cada tres años. La primera revisión se llevó a cabo por la Comisión Europea en el año 2005, a la luz de la evolución social, económica y tecnológica, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la movilidad y las velocidades de

transmisión, habida cuenta de las tecnologías dominantes utilizadas por la mayoría de los abonados.

En cuanto a la evolución del mercado minorista de banda ancha, el documento COCOM elaborado por la Comisión Europea en 2008 concluye que España cuenta con una tasa de penetración de banda ancha claramente inferior a la del resto de la UE, situándose en el puesto número 12.

Las Administraciones Públicas consideran que la expansión y el buen desenvolvimiento de la banda ancha dependen del correcto funcionamiento del mercado, atribuyéndose a los poderes públicos un papel subsidiario, que sólo debe intervenir en aquellos casos en los que el mercado falla en la provisión de este servicio o por motivos de equidad o equilibrio interterritorial.

Además, la Comisión ha puesto de relieve que los precios de la banda ancha en España son superiores a los que se piden en su entorno. Sin embargo, existe una gran dificultad en intentar reducir la gran variedad de ofertas, en términos de calidades y precios, a un único indicador de coste que permita una comparación simple, debido principalmente a la inexistencia de ofertas homogéneas.

Esta Institución estimó que debe considerarse la importancia y alcance de la inclusión de la banda ancha de Internet como parte integrante del denominado "servicio universal" desde una doble vertiente: la generalización de la protección de los derechos de los usuarios de la red con independencia de la zona en la que residan.

Como ya se ha indicado, España es uno de los países de la Unión Europea en los que el precio del servicio de Internet ADSL es más elevado. La Comisión Europea se ha pronunciado al respecto y también revela que crece la brecha digital española respecto al resto de la UE, puesto que la penetración de la banda ancha en España avanza a un ritmo más lento que la media de la UE. La incorporación del servicio de Internet ADSL en el servicio universal repercutiría finalmente en un control del precio de este servicio, al quedar sujeto a una actuación administrativa de vigilancia que en la actualidad no existe. Esta Institución considera que en un momento económicamente difícil existe el riesgo de que se produzca una involución en el uso de la tecnología, dado que el precio elevado del servicio puede hacer que los hogares opten por prescindir del mismo como medida de ahorro doméstico.

A fin de conseguir una sociedad más igualitaria y participativa se recomendó a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información la modificación legislativa pertinente para que el servicio de Internet de banda ancha se incorporase al denominado servicio universal. Recomendación que ha sido finalmente aceptada.

## Redes sociales en Internet

En la actualidad, el uso de las denominadas redes sociales se ha generalizado, incluso en usuarios menores de edad, que en muchos casos proporcionan datos personales sin conocer ni su destino final ni los peligros reales que su difusión conlleva. La falta de control por parte de la Administración o, en su caso,

del controlador de la red, han sido objeto de la actuación del Defensor del Pueblo.

La Agencia Española de Protección de Datos, consciente del desarrollo exponencial de las redes sociales, inició en 2008, junto con el Instituto Nacional de Tecnologías de la Comunicación (INTECO), un estudio sobre la privacidad de los datos personales y la seguridad de la información en las redes. Se analizan, entre otros aspectos, los riesgos que las redes sociales pueden implicar para la protección de datos de carácter personal. Además, se incluyen propuestas y recomendaciones a los distintos agentes que intervienen en el proceso. Se han mantenido reuniones con responsables de redes sociales (Tuenti y Facebook), en las que se trasladaron diversas inquietudes y demandas relativas a la protección de datos personales. En una reunión celebrada el 2 de abril de 2009, los responsables de Tuenti asumieron un compromiso para adoptar las medidas encaminadas a limitar el acceso a dicha red social a los menores de 14 años.

Las redes sociales son servicios que exceden del ámbito de un país concreto, por ello se está elaborando un documento con los criterios comunes de las autoridades de protección de datos de los Estados miembros de la Unión Europea sobre las implicaciones de los citados servicios de la información, en materia de protección de datos.

En una nueva reunión con los responsables de Tuenti se evaluó el cumplimiento del compromiso asumido. Tuenti señaló que había implantado un proceso de depuración de menores de 14 años. Para ello se analizan los perfiles de los usuarios que aparentan ser menores de 14 años y se les envía una solicitud para que aporten su DNI o pasaporte en un plazo de 92 horas. De no recibir respuesta se advierte al usuario que su perfil en la red social será borrado. De las miles de comprobaciones realizadas, el 90% de los menores no contestaron, procediéndose al borrado de sus perfiles. Adicionalmente, Tuenti se comprometió a iniciar una estrategia de comprobación de los nuevos perfiles que se crean y pueden ser sospechosos de pertenecer a usuarios menores de 14 años. Además, se informó de que en los próximos meses se le iba a dar el máximo grado de privacidad a los menores de 18 años. Se celebraron también reuniones con representantes de la red social Facebook, en las que la compañía informó sobre la inexistencia de mecanismos para bloquear el acceso de menores de 13 años, edad mínima a partir de la que los menores pueden ser usuarios de la Red, conforme a la legislación de los Estados Unidos. La Agencia instó a Facebook a ampliar la aplicación de dichos mecanismos a los menores de 14 años, conforme prevé el Reglamento de Desarrollo de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal. Los responsables de Facebook se comprometieron a analizar la posibilidad de llevar a cabo esta ampliación. Se ha promovido la difusión de los riesgos que pueden afectar a los usuarios de las redes sociales y de los derechos de éstos a través de un amplio abanico de actividades. Con motivo de la celebración del Día Mundial de Internet, se publicó una nueva *Guía de*

recomendaciones a usuarios de Internet, estructurada en 12 apartados en los que se analizan los principales riesgos en la Red y se formulan recomendaciones para prevenir sus efectos. Destaca la importancia de proteger a los menores, educándoles en el uso seguro de Internet.

Los medios han respondido de forma positiva a estas campañas y han llevado a cabo nuevas iniciativas para advertir sobre los riesgos y derechos de los usuarios en la Red.

En lo relativo al documento del grupo de trabajo de las autoridades de protección de datos de los Estados miembros de la Unión Europea, se adoptó el Dictamen 5/2009 sobre redes sociales en línea. Dada la dimensión global de las redes sociales, se hace necesaria la adopción de criterios comunes y nuevos niveles de cooperación entre las autoridades de protección de datos.

A la vista del contenido de las distintas comunicaciones, se ha requerido un nuevo informe, a fin de conocer de manera pormenorizada la actuación de la Administración en este ámbito, cuyo contenido será incorporado al Informe Anual del próximo ejercicio.

## Transporte aéreo de viajeros

Las quejas de pasajeros por el incumplimiento de los contratos de transporte aéreo suscritos con alguna compañía se han reducido durante 2009. Este hecho podría indicar una valoración favorable de los esfuerzos realizados por la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, en atender a las consultas y a las reclamaciones de los pasajeros, mejorando el tiempo empleado en remitir la respuesta. Igualmente, hay que insistir en lo expuesto en informes anteriores en el sentido de que el Defensor del Pueblo entiende que la defensa de los intereses de los pasajeros frente a las compañías aéreas quedaría salvaguardada de una manera más eficaz si las reclamaciones que presentan en los aeropuertos españoles por incumplimiento del Reglamento (CE) 261/2004 se hicieran con formularios exclusivos de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA) y no de AENA, organismo que no tiene competencia en esta cuestión y que termina derivando las quejas a AESA.

Algunas aerolíneas, en concreto Air Europa, Spanair, Iberia, Vueling, EasyJet y Ryanair, exigen contactar con ellas a través de teléfonos 807, con un coste que oscila entre los 0,41 céntimos y 1,51 euros el minuto, sin alternativa alguna de hacerlo por algún medio que no resulte oneroso. Esta situación motivó la apertura de una actuación de oficio, solicitando al Instituto Nacional de Consumo información sobre la naturaleza jurídica de este tipo de exigencias y sobre el criterio que esas administraciones mantienen respecto de la legalidad o ilegalidad de dicha práctica.

El Instituto Nacional de Consumo remitió un informe del que se desprende que las compañías aludidas incumplían alguno de los requisitos establecidos en la Resolución de 15 de septiembre de 2004, habiendo procedido a poner en conocimiento de la Comisión para la Supervisión de los Servicios de Tarifación Adicional estos hechos con la finalidad de que procediese a la comprobación y verificación de los mismos.

Por otra parte, el criterio del Instituto Nacional de Consumo es que los teléfonos con código 807 están previstos para la prestación de servicios profesionales, sin embargo, estos números son de mayor coste para el cliente que los utiliza, tratándose de una cláusula abusiva al amparo del artículo 82 del Texto Refundido de la Ley General para la Defensa de Consumidores y Usuarios y otras leyes complementarias. Esta cláusula supone una imposición al consumidor y usuario de bienes y servicios complementarios o accesorios no solicitados. Por ello, aunque el uso de un servicio telefónico como vía de atención y reclamación del cliente no está prohibido por la norma, iría contra el espíritu del legislador el establecimiento de un procedimiento que genera un beneficio económico para la empresa e implica un coste para el consumidor.

Como consecuencia de la suspensión de actividad de la compañía aérea Air Comet, que afectó a miles de pasajeros, se inició una investigación de oficio y se solicitó al Ministerio de Fomento información suficiente y adecuada sobre las razones que han motivado la suspensión de las actividades de la aerolínea, con la consiguiente cancelación de todos sus vuelos; de las medidas adoptadas por la Administración para exigir a Air Comet el cumplimiento de sus obligaciones con los pasajeros derivadas del cumplimiento del Reglamento (CE) n.º 261/2004 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 11 de febrero de 2004, por el que se establecen normas comunes sobre compensación y asistencia a los pasajeros aéreos en caso de denegación de embarque y de cancelación o gran retraso de los vuelos, y de las medidas adoptadas también para paliar las molestias y dificultades que han tenido que afrontar los pasajeros que han permanecido en las instalaciones aeroportuarias cuando se produjo el cese de actividades a la espera de una solución a la cancelación de sus vuelos. No se ha recibido respuesta del Ministerio de Fomento mientras se elaboraba el presente Informe.

## Aviación civil: equipajes

Desde que se puso en funcionamiento la terminal 4 del aeropuerto de Barajas, en Madrid, se vienen recibiendo quejas de los pasajeros, en relación a la dilación en la entrega de sus equipajes, que superan con mucho los límites razonables para este tipo de situaciones. Se inició una investigación de oficio ante Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea, con la finalidad de conocer el número y los motivos de las reclamaciones. Aeropuertos Españoles comunicó que estas reclamaciones quedaban claramente enmarcadas en la extrema complejidad que rige el funcionamiento de un aeropuerto de primer nivel como el de Barajas, en el que intervienen diferentes actores —la Administración, el propio aeropuerto, las compañías aéreas y las compañías de *handling*—, así como ciertos condicionantes —seguridad, meteorología, etc.—, por lo que no siempre se puede cumplir el objetivo de dar una plena satisfacción a los pasajeros y, a tal fin, Barajas cuenta en estos momentos con el Sistema Automatizado de Tratamiento de Equipajes (SATE), un complejo sistema de transporte de maletas, con una extensión de más de 100 kilómetros de

longitud y dotado de multitud de lectores ópticos para que los equipajes sean embarcados en los aviones correspondientes o, una vez desembarcados, puestos a disposición de sus propietarios de manera rápida y segura, evitando en gran medida los errores humanos.

Según AENA, y según las condiciones del contrato de *handling*, el tiempo total, desde la parada del avión hasta la entrega del último equipaje, debe oscilar entre 20 y 45 minutos, dependiendo del tipo de aeronave. Ese tiempo en el 95% de los vuelos no se supera, cumpliéndose actualmente en las terminales 1, 2, 3 y 4, excepción hecha de la T-4 Satélite, en la que el tiempo medio total de entrega de equipajes es algo superior a los 45 minutos.

AENA estaría trabajando conjuntamente con la compañía Iberia, principal usuaria de dicha terminal, para rebajar dichos plazos y disminuir el perjuicio que se causa a los pasajeros y, para ello, ha implementado un sistema de información que indica en la cinta de recogida el tiempo que falta para que aparezca la primera maleta de un vuelo, así como la última. Igualmente, para vuelos con gran carga de equipaje se utilizan simultáneamente dos bocas de descarga para reducir los tiempos. Además, se están desarrollando mejoras técnicas que aumentarán la velocidad de las cintas de transporte desde la T-4 Satélite para reducir entre seis y ocho minutos el tiempo actual. Dichos mecanismos no pudieron instalarse antes al ser de reciente fabricación.

Las posibles averías en el sistema de entrega de equipajes no superan el 0,51%, siendo además, en estos casos, el tiempo medio de respuesta y resolución de estas averías inferior a cinco minutos.

El número de reclamaciones recibidas durante el año 2008 por AENA por retrasos con la entrega del equipaje asciende a 328, un tercio de las recibidas el año 2007, lo que supone una tasa por millón de pasajeros de 6,9 quejas. En la respuesta ofrecida a los pasajeros, la Administración explica que la manipulación de equipaje es competencia de las compañías aéreas o personal de *handling* designado por ello, no habiéndose detectado anomalías en el funcionamiento del SATE.

## Transporte marítimo: Ceuta

Los problemas en el transporte marítimo entre Ceuta y Algeciras, su frecuencia, puntualidad y precio han sido objeto de quejas de algunos ciudadanos. Se denunció la situación de dicho transporte por los retrasos, la suspensión de salidas, el descenso de la calidad del servicio y la subida y bajada continua y arbitraria de los precios, dando a los pasajeros una información deficiente y mala atención. A la vista de estas acusaciones, desde la Autoridad Portuaria y desde la Delegación del Gobierno en Ceuta se remitieron completos y detallados informes en los que se daba cuenta de los distintos aspectos manifestados.

Así, señalan que la puntualidad de los buques que realizan el trayecto Algeciras-Ceuta es razonable y sólo hay retrasos destacables cuando se dan situaciones como el mal tiempo, la

mala visibilidad y el exceso de demanda. Los retrasos también se pueden deber a la realización de rotaciones de buques entre Ceuta-Algeciras-Ceuta, que se producen cada tres horas, que incluye los 35 minutos de navegación en cada sentido y, fundamentalmente, las labores de carga y descarga.

La suspensión y cancelación de servicios ha sido por causas de fuerza mayor; bien sea por las condiciones meteorológicas adversas o por averías o varadas de los buques. Aun así, el enlace con Algeciras ha estado asegurado en viajes de ida y vuelta durante el año 2008.

Finalmente, y por lo que respecta a los precios, únicamente la naviera adjudicataria del Contrato de Líneas de Interés Público está obligada a aplicar las tarifas aprobadas por la Dirección General de la Marina Mercante en el contrato, teniendo las mismas la condición de máximas aplicables. El resto de navieras no están sujetas a ningún tipo de regulación de tarifas, al tratarse de un tráfico liberalizado.

## Consumo

Durante el año 2009, las quejas recibidas por esta Institución en materia de consumo se han visto incrementadas, con respecto al año 2008, en un 73%, debido principalmente a que nos encontramos con un perfil de consumidor cada vez más exigente, concienciado en adquirir productos con todas las garantías, dispuesto a hacer valer sus derechos y que recurre cada vez con más frecuencia a la intervención de los servicios de consumo.

En cuanto a la tipología de las reclamaciones de carácter jurídico-privado más frecuentemente denunciadas por los consumidores, un año más las quejas reiteran mayoritariamente el incumplimiento de la normativa en materia de garantías, servicios técnicos deficientes, el comportamiento abusivo de algunas empresas de alquiler de vehículos y los servicios de atención urgente. Además, los consumidores han manifestado también su preocupación por el incumplimiento de algunos concesionarios de coches del Plan 2000 E, aun habiéndose comprometido contractualmente a ello; por los créditos al consumo que no se han visto interrumpidos, aun habiendo sido rescindido el contrato; y por el etiquetado de los productos alimentarios.

El Defensor del Pueblo ha iniciado, en el año 2009, dos investigaciones de oficio basadas en temas de honda repercusión social en materia de consumo, como son la enseñanza no reglada y la actuación de las empresas de gestión de cobro.

La investigación de oficio sobre la enseñanza no reglada, abierta con el Instituto Nacional de Consumo, se inició a raíz de que se formularon ante esta Institución numerosas quejas en las que los interesados denuncian la práctica de actuaciones irregulares por parte de determinados centros de enseñanza no reglada.

Estas prácticas presuntamente fraudulentas provocan en los interesados, además de un daño evidente en sus intereses económicos, cierta sensación de vulnerabilidad, debido a que los usuarios se sienten cautivos por la firma de un contrato que, en muchas ocasiones, no coincide con lo previamente acordado, ni con lo publicitado en los folletos informativos del curso.

El Instituto Nacional de Consumo, en respuesta a la solicitud de información, participó a esta Institución que está realizando una campaña nacional sobre centros de enseñanza no reglada que afecta diferentes aspectos relacionados con la información, publicidad y condiciones de contratación, en cuya programación han anunciado su participación las comunidades autónomas de Baleares, Castilla-La Mancha, Extremadura, Madrid, Navarra, Comunitat Valenciana y Madrid.

Dada la importancia de esta actividad, en el año 2010 también se realizarán actuaciones de inspección dentro de la campaña nacional de centros privados que imparten enseñanzas que no conducen a la obtención de un título con validez académica, en la que han anunciado su participación las comunidades autónomas de Andalucía, Asturias, Illes Balears, Castilla y León y Galicia.

De otra parte, la investigación de oficio sobre la actuación de las empresas de recobro se inició ante el Ministerio de Economía y Hacienda, como consecuencia de las numerosas quejas formuladas en los últimos tiempos ante esta Institución, en las que los interesados denuncian la práctica de posibles actuaciones irregulares por parte de determinadas empresas que se dedican al cobro de deudas.

El 28 de diciembre de 2009 se recibió la respuesta oficial de dicho Ministerio, en la que se decía que por quedar fuera de su ámbito competencial, no puede pronunciarse sobre una eventual regulación del marco de actuación de las empresas de gestión de cobros, ni sobre posibles medidas ya adoptadas.

Sin embargo, se ha tenido conocimiento de que la Comisión de Economía y Hacienda, en su sesión del 10 de marzo, aprobó con modificaciones (publicado en el BOCG, serie D, número 167, de 17 de marzo de 2009) la Proposición no de Ley relativa a la necesidad de regular un marco de actuación de las empresas de reclamación de deudas y del cobro de impagados, en la que el Congreso de los Diputados insta al Gobierno a:

- Adoptar las medidas necesarias para crear un marco jurídico de actuación de la actividad de recuperación de deudas y de cobro de créditos de impagados. En colaboración con las asociaciones sectoriales, dicho marco tomará en consideración el contenido de los códigos éticos de buen cumplimiento adoptados voluntariamente por las empresas del sector.
- Reforzar y asegurar la debida protección de los ciudadanos frente a aquellas actuaciones que atenten a la dignidad de las personas o invadan su intimidad con ocasión de la reclamación de deudas impagadas.
- Regular procedimientos que permitan al ciudadano ejercer con prontitud una defensa efectiva de sus intereses, de tal forma que los plazos en la resolución de reclamaciones se acorten y no disuadan a los acreedores de utilizar los beneficios que la ley contra la morosidad les ofrece.

En consecuencia, el Defensor del Pueblo se ha dirigido al Ministerio de la Presidencia, a fin de que se informe acerca de las medidas que el Gobierno haya llevado a cabo hasta la fecha o vaya a adoptar en lo sucesivo, sobre los extremos anteriormente reseñados, al objeto de dar cumplimiento a la citada proposición no de ley.

Finalmente, el Defensor del Pueblo quiere resaltar una vez más el gran esfuerzo realizado por los Servicios de Consumo para promover mejoras en las actuaciones sobre la protección de los derechos de los consumidores, en activar políticas de control del mercado y de inspección, en potenciar el sistema arbitral de consumo y en gestionar eficazmente las reclamaciones. Sin embargo, esta Institución subraya la necesidad de seguir potenciando el trabajo de la Administración para lograr una mayor difusión, de carácter masivo, en los temas de consumo de honda repercusión, mejorar el procedimiento de remisión de los expedientes a otros organismos administrativos y potenciar el principio de eficacia en la tramitación de las quejas.

## Buena disposición de las administraciones a aumentar el parque de VPO, pero poco compromiso con los más desfavorecidos

**Es manifiesto cómo el urbanismo no ha servido tanto para ordenar los usos del suelo —que es su objetivo primordial—, como para actividades económicas, financieras y especulativas que nada tienen que ver con aquel objetivo y que, en realidad, se le contraponen. Por lo que a la vivienda se refiere, esta Institución aprueba el esfuerzo de los poderes públicos en esta materia, pero censura la actitud poco comprometida de las administraciones en la defensa de los intereses de la población más vulnerable.**

### Urbanismo

#### Planeamiento urbanístico

Es de destacar la situación de desamparo de quienes han venido habitando en las estribaciones de la Cañada Real Galiana, en Madrid. Este asunto es, a juicio del Defensor del Pueblo, un ejemplo de la escasa colaboración encontrada en las administraciones para buscar una solución integral con los medios disponibles.

El Defensor del Pueblo ha realizado y sigue realizando actuaciones por la situación en la zona y demanda una perspectiva más general. Estamos ante un problema de carácter social, cultural, de salud pública, de seguridad ciudadana y, al mismo tiempo, muy localizado, claramente determinado por y en el espacio. La rehabilitación precisa de la Cañada Real (que debe ser preservada por su naturaleza, por su interés histórico, urbanístico, social, cultural y ambiental) ha de ser no sólo estructural y de habitabilidad (desocupación o demolición de soportes de usos residenciales), sino también funcional, visto el estado, carácter y uso de la Cañada. La solución requerida sería "global" y la técnica administrativa sería la de la (re)ordenación del territorio y la (re)ordenación urbanística y edificatoria, la base espacial sobre la que se levantan los actuales asentamientos y en la que se detectan graves deficiencias, manifiestas y necesitadas de una actuación supramunicipal y supraurbanística.

En un caso como el presente, a la Comunidad de Madrid le cabría la iniciativa de concertar las actuaciones de los otros dos niveles de Administración territorial (General del Estado y municipal), a partir de su función propia en las políticas ambiental, urbanística y de estrategia regional, y de conjugar la protección ambiental con las respuestas a las cuestiones urbanísticas de la región, por ejemplo, convocando a los representantes municipales y a la Delegación del Gobierno con la finalidad de obtener información y alcanzar entre los tres niveles el deseable desempeño coordinado de las respectivas competencias y la eficacia exigible en las soluciones viables.

Procedimos a solicitar a la Consejería su parecer, en consideración tanto a las observaciones anteriores como a las funciones que tiene atribuidas la Comunidad de Madrid. El informe de la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del

Territorio resultó decepcionante y esta Defensoría hubo de reconocer no haber acertado en seleccionar a ese órgano autonómico como el apropiado, a nuestro juicio no por falta de instrumentos y de competencia jurídica, sino por una actitud manifiestamente ajena al problema de la Cañada Real.

La Comunidad de Madrid dijo mostrar su disposición a colaborar; reconocía que nos encontramos ante un problema supramunicipal que requiere la coordinación de todas las administraciones y que, en suma, es necesario incluso un proyecto de ley especial e integral, que parte del reconocimiento de un problema grave (viviendas, infraviviendas) e inmenso (social, educativo y de seguridad). Pero, lamentablemente, nada de lo anterior luce en la práctica actual y corriente de la Consejería y tal práctica se deducía de su propio informe.

Con esta investigación, no muy diferente de otras, quiere llamarse la atención de las Cortes Generales sobre la inutilidad de los instrumentos de planeamiento cuando la Administración busca soluciones preconcebidas fuera de la legalidad disponible y las resuelve, por tanto, dentro de una legalidad nueva. Ha de exigirse a las administraciones la máxima firmeza a la hora de planificar y ejecutar grandes operaciones urbanísticas que pueden afectar a intereses colectivos como al patrimonio histórico, cultural, arquitectónico o paisajístico.

Por otra parte, el apartado de planeamiento urbanístico del Informe anual menciona otras investigaciones relativas a los retrasos en la tramitación y aprobación de planes y a otras irregularidades que afectan al derecho a la participación pública en dicha tramitación. El Defensor del Pueblo opina que las demoras en la aprobación de planes generales tienen consecuencias graves, aunque en algunos casos merezcan la pena si son por el bien de una ordenación de los usos del suelo verdaderamente racional, integral y expresiva del sentir ampliamente mayoritario de la sociedad, no sólo de los vecinos.

Asimismo, nos referimos también a la obligación de recabar el informe que acredita la suficiencia de recursos hídricos. Este asunto es analizado pormenorizadamente en el informe monográfico del primer semestre de 2010 sobre *Agua y ordenación del territorio*. Los casos más importantes se centran en la Comunitat Valenciana, por motivos obvios de gran actividad promotora años atrás y la escasez de agua.

## Información urbanística

Igual que en años anteriores, y como ya hemos referido en el apartado concomitante de acceso a la información ambiental, se reciben muchas quejas porque es un tema lamentablemente mal solucionado.

De las actuaciones realizadas por el Defensor del Pueblo se deducen algunas observaciones generales: 1) los ciudadanos han de contar con que la obtención de información no puede ser nunca instantánea y que normalmente requiere actuar sobre el archivo municipal y localizar los materiales; 2) sin embargo, un ayuntamiento no puede esperar que no se "obstaculice" el desarrollo de la actividad municipal, pues dar acceso a la información administrativa nunca es un obstáculo, es una función municipal más; 3) a su vez, los ciudadanos tienen el deber de esperar a que en un plazo razonable los servicios municipales puedan poner la información a disposición del solicitante; 4) la legislación establece un plazo máximo para la entrega de copias a los particulares; está determinado en la Ley 27/2006 de los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (materia que incluye la información relativa al suelo, o sea, la urbanística), que se refiere no al mero acceso a la información, sino a "facilitarla", lo que normalmente incluye entregar copias documentales; 5) no son válidas para denegar copias de proyectos de edificación, razones aducidas por los ayuntamientos, tales como el derecho a la intimidad o el derecho de propiedad intelectual; en estos casos, tales derechos quedan salvaguardados sin interferir en la obtención de información.

## Licencias urbanísticas

Nos referimos a dos tipos de quejas: las viviendas sin licencia de primera ocupación y las que sí disponen de licencia, pero sin que tengan garantizada la prestación de servicios básicos. En el primer caso no puede imputarse a la actuación del ayuntamiento la demora en el otorgamiento de la licencia. Normalmente, las administraciones municipales no permanecen pasivas frente a estos problemas, en cuanto que suelen recordar a las promotoras la obligación de que el edificio ejecutado se ajuste al proyecto y licencia de obras. Todo parece indicar que es a la empresa constructora de las viviendas a la que deben reclamar los interesados las responsabilidades por la demora en el otorgamiento de la referida licencia y, en consecuencia, por las deficiencias en el suministro de servicios básicos como el abastecimiento de agua o la energía eléctrica. No obstante, considera esta Defensoría que en estos casos la Administración local ha de ser aún más activa si cabe y continuar realizando gestiones para obligar al promotor de las obras a que se ajuste al proyecto aprobado, de modo que las viviendas puedan regularizarse y así proceder al otorgamiento de la licencia de primera ocupación.

En cuanto a las viviendas con licencia de primera ocupación, pero sin prestación de servicios básicos, los ayuntamientos parecen dar por buena su actuación por el mero hecho de que esta licencia se otorga previa obtención de los informes técnicos y jurídicos favorables, afirmando sin más que la falta de

suministro es un problema "ajeno al ayuntamiento". Sin embargo, también en estos casos nos encontramos ante un problema grave, dado que hay vecinos que habitan viviendas que sí disponen de licencia de primera ocupación —y, por tanto, quedan ya fuera del control municipal—, pero carecen, de facto, de algún servicio elemental como la electricidad o el agua y que, por tanto, difícilmente pueden reunir las condiciones de habitabilidad necesarias y propias del uso residencial. Como en estas quejas aparece que no está garantizado el suministro de energía eléctrica o el abastecimiento de agua, a juicio de esta Institución nunca deberían haberse otorgado las licencias de primera ocupación. En estos casos, formulamos los recordatorios de los deberes legales de resolver las solicitudes de licencia con arreglo a la ley y al derecho vigente con respeto a los principios de legalidad y jerarquía normativa, conforme a la Constitución, la Ley de Procedimiento Común y la Ley de Bases del Régimen Local. Al margen de estos recordatorios ha de exigirse a las corporaciones locales que lleven a cabo actuaciones y adopten medidas en el marco de la función mediadora que les corresponde, dado que se trata de un problema que afecta a sus vecinos que, como decíamos anteriormente, habitan viviendas situadas en su municipio y que carecen de algún servicio de los calificados como elementales.

## Vivienda

Este apartado debe comenzar informando del millar largo de quejas nuevas (exactamente 1.152) recibidas en 2009, lo que da idea de la amplitud de los problemas que esta materia refleja. Esta Institución no tiene dudas del esfuerzo de los poderes públicos para ofrecer soluciones a este grave problema. Prueba de ello son las medidas aprobadas, dirigidas a aumentar el parque de viviendas protegidas. Pero se echan en falta políticas tendentes a proteger a otro sector de la población española, falta agravada por la actual situación de crisis económica. Para ellos se deben aumentar considerablemente las viviendas de promoción pública, ya que si las protegidas se han revelado insuficientes respecto de su demanda, esta desproporción es muy superior en aquéllas, pero con necesidad muy superior para sus destinatarios, ya que generalmente no cuentan con recursos económicos ni siquiera para procurarse una en alquiler.

## La renta básica de emancipación de los jóvenes (RBE)

Con la entrada en vigor, el 8 de noviembre de 2007, del Real Decreto 1472/2007, de 2 de noviembre, por el que se regula la renta básica de emancipación de los jóvenes, se puso en marcha una ayuda directa del Estado para el pago del alquiler de las viviendas que constituyen el domicilio habitual y permanente de los jóvenes entre 22 y 30 años, que dispongan de una fuente regular de ingresos brutos anuales inferiores a 22.000 euros y que posean nacionalidad española o de alguno de los Estados miembros de la Unión Europea o del Espacio Económico Europeo. Estas medidas, que fueron bien recibidas por sus destinatarios y con las que, efectivamente, se podía

haber facilitado la emancipación de los jóvenes y el incremento de los arrendamientos urbanos como forma alternativa de acceso a la vivienda, han dado lugar, sin embargo, a bastantes críticas y a problemas de importancia, sobre todo para quienes habiendo confiado en la buena gestión de las administraciones, decidieron dejar la vivienda de los padres para luego ver cómo los cobros de las ayudas reconocidas se demoraban tanto que, en algunos casos, tuvieron que volver al hogar familiar por resultarles imposible pagar el alquiler que habían pactado, pensando que recibirían a tiempo la renta básica para la emancipación (RBE). En 2009 se han vuelto a reproducir las deficiencias en la gestión del Real Decreto 1472/2007, y ello a pesar de que el 8 de abril se publicó el Real Decreto 366/2009, de 20 de marzo, que lo modificó, partiendo de la experiencia adquirida de las sugerencias y propuestas de las comunidades autónomas y de las entidades financieras colaboradoras. Con esa adecuación normativa, que venía siendo requerida para una mejor gestión de la RBE, se previó que el pago del alquiler por el beneficiario se pudiese efectuar también mediante el cargo en su cuenta de los recibos domiciliados, además de a través de transferencia bancaria, como se había determinado en un primer momento. Asimismo, se modificaron los aspectos relativos a la acreditación de la vida laboral del solicitante y a la aportación de la referencia catastral de la vivienda, y se estableció un nuevo modelo de impreso de solicitud.

Durante el ejercicio al que se refiere el presente Informe anual, se han dirigido al Defensor del Pueblo 628 quejas nuevas y se han realizado actuaciones hasta su conclusión en otras 126, cuya tramitación había empezado en 2008. La Secretaría General Técnica del Ministerio de Vivienda casi siempre contestó dentro de los plazos previstos, mientras que en las investigaciones desarrolladas ante las comunidades autónomas, generalmente hubo de realizarse varios requerimientos para que se enviaran los informes.

Del total de quejas presentadas en 2009, en 360 hemos informado a los interesados de forma muy amplia sobre la experiencia obtenida con las investigaciones anteriormente desarrolladas, por retrasos en la gestión de las solicitudes o en los pagos de las ayudas ya reconocidas, por disfunciones en el uso de los sistemas informáticos o por otras irregularidades. Gracias a esa información facilitada a los jóvenes que no vieron directamente admitida su queja por falta de suficientes datos, pudieron deducir que, en algunos casos, no se habían producido las irregularidades administrativas alegadas porque era razonable el tiempo empleado en la tramitación de la solicitud y de los pagos o porque era correcta la actuación de la Administración o porque eran los propios interesados quienes no habían cumplido alguno de los requisitos del Real Decreto 1472/2007, o porque no habían cumplimentado otros trámites. Por ejemplo, se les indicó que para poder recibir el pago de la renta debían reunir varios requisitos. También se les advirtió de que el Ministerio de Vivienda comprobaba todos los meses que los beneficiarios de la ayuda debían seguir cumpliendo esos requisitos, de modo que ordenaba paralizar los pagos si detectaba que no se encontraban al día,

especialmente en los pagos del alquiler o en sus obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, ya que se realizan cruces de las respectivas bases de datos. Del mismo modo, se informó a los jóvenes que esta Institución había detectado en la tramitación bastantes incidencias derivadas del pago del alquiler. Igualmente, se advirtió de que los beneficiarios que optaban por el sistema de pagar el alquiler mediante el pago en cuenta de los recibos domiciliados debían cuidar de remitir cada dos meses al Ministerio de Vivienda los justificantes acreditativos de esos pagos hechos al arrendador; ya que si se demoraban en hacerlo o se olvidaban, ello provocaría la suspensión cautelar del expediente y dejarían de percibir la renta hasta que el Ministerio dispusiera de los justificantes omitidos. Si, por el contrario, se hubiera optado por el sistema de pago de los alquileres mediante transferencia bancaria, se informó a los jóvenes de que debían comunicar a la entidad financiera a través de la que hubieran solicitado recibir la ayuda, una copia de la resolución estimatoria que les hubiese notificado su comunidad autónoma, y que debían velar por que dicha entidad financiera comunicara tal transferencia al Ministerio de Vivienda según el convenio tipo acordado. Con el fin de evitar más retrasos o interrupciones en las ayudas, a estos jóvenes se les advertía de que el Ministerio de la Vivienda había venido informando a esta Institución de que los beneficiarios tenían la responsabilidad de gestionar con su banco la orden permanente de transferencia o de domiciliar en su cuenta el cargo de los recibos que emitiera el arrendador; así como de contar con el saldo necesario cada mes para que se ordenasen las transferencias en las fechas acordadas o se pagasen esos recibos domiciliados.

Por otro lado, se consideró conveniente desarrollar de forma excepcional y temporal un procedimiento rápido para la gestión de las quejas, a cuyo fin se recurrió al correo electrónico en vez de seguirse el sistema normal del correo postal. Una vez que desapareció la necesidad de este procedimiento porque el número de quejas presentadas dejó de ser excepcionalmente alto, se volvió a la tramitación ordinaria.

Además del interés que esta Defensoría ha puesto en tramitar con la mayor rapidez las quejas que presentaban los jóvenes, se ha podido observar que otra constante que ha guiado su tramitación a lo largo del año 2009 ha sido la de aumentar la información que facilitase la Administración a los interesados, así como la mejora de la gestión, con el fin de evitar errores, retrasos involuntarios y alcanzar un mejor ejercicio de los derechos de los ciudadanos y el conocimiento de sus obligaciones. Han sido reiterados los escritos que hemos enviado a las administraciones en ese sentido.

De los resultados obtenidos, se puede deducir que en 99 quejas hubo actuación incorrecta de las administraciones, que fueron reconocidas y subsanadas. Aunque algunas correspondían a la resoluciones dictadas por las comunidades autónomas por las que, tras haberse sobrepasado el plazo de dos meses concedido para ello, se reconocía expresamente el derecho a percibir la renta básica, la inmensa mayoría de esas conclusiones favorables de las quejas llegaban porque el

Ministerio de Vivienda comunicaba que ya se había efectuado el cobro de las mensualidades adeudadas a los interesados o que se habían adoptado las medidas precisas para proceder al pago inmediato de esas cantidades pendientes. Entre las 97 quejas en las que se concluyó que no se podía imputar actuación incorrecta de la Administración estatal, hay que incluir los casos donde se había procedido al pago de la RBE reclamada sin sobrepasar los tiempos normales previstos en la gestión de los expedientes, o aquellos otros en los que, tras haberse subsanado alguna deficiencia ajena al Ministerio, se había obtenido el pago de la ayuda que estaba pendiente.

### **Administración del parque de viviendas públicas**

Tratamos cinco tipos de problemas: la retención de cantidades abonadas en concepto de renta a quien se niega el derecho a subrogarse en el contrato de arrendamiento; la reclamación con carácter retroactivo de cantidades por actualización de la renta; la reclamación del pago de intereses de demora por recibos de suministros abonados hacía más de 14 años; la extinción del derecho a la reducción de renta por incompatibilidad con otra ayuda solicitada; y la denegación de solicitudes de vivienda al no haberse aprobado normas reglamentarias reguladoras de cómo los empleados públicos pueden acceder al disfrute de una vivienda por razón del trabajo o cargo desempeñado.

### **Otras medidas para favorecer el acceso a la vivienda**

Nos referimos a cinco problemas: la revisión con retraso de los tipos de interés de los préstamos cualificados y convenidos concertados al amparo de planes estatales de vivienda; la información insuficiente sobre la forma de cobrar las ayudas reconocidas al amparo del Plan Estatal de Vivienda; la autorización de aumento de las plazas de garaje vinculadas, modificándose las calificaciones provisionales en las promociones de viviendas protegidas de alquiler con opción a compra destinadas a menores de 35 años; el incremento de los precios del alquiler de promociones de viviendas protegidas respecto de los que se habían publicitado; y la denegación de solicitudes de ayuda para rehabilitación, habiéndose ejecutado todas las obras incluidas en la calificación provisional de la actuación protegida.

### **Deber de conservación**

El deber de conservación comprende la realización de las actuaciones necesarias para que los inmuebles se mantengan en condiciones adecuadas de seguridad, salubridad y ornato público y se actualiza por el mero hecho de la aparición de deficiencias o vicios que deban ser objeto de reparación. Existe, pues, un deber genérico de conservación, a cuyo servicio se habilita una potestad administrativa de ordenar a los

propietarios de terrenos, edificaciones e inmuebles en general la ejecución de las obras y trabajos necesarios para su mantenimiento en condiciones adecuadas, potestad que se ejercita mediante órdenes de ejecución de obras (u órdenes de ejecución o intervención en la edificación y uso del suelo). Dichas órdenes de ejecución no se configuran en nuestro ordenamiento como una mera potestad de ejercicio facultativo, sino como un auténtico deber de la Administración competente, que debe dictarlas cuando concurren los supuestos legales establecidos, esto es, cuando proceda para conservar las condiciones de seguridad, salubridad y ornato.

En cuanto a su contenido, las órdenes de ejecución no sólo han de ser concretas, motivadas y conformes al principio de proporcionalidad, sino que en el requerimiento efectuado por la Administración municipal habrá de concretarse el plazo en que las obras han de ejecutarse. Además, debe tenerse presente que el deber de la Administración de garantizar que los terrenos o edificaciones cumplan las condiciones de seguridad, salubridad y ornato no finaliza con la orden de ejecución, sino que debe ejercerse un control durante la ejecución de las obras ordenadas, ya que, por su potestad de inspección, el ayuntamiento también tiene encomendada una labor de vigilancia para comprobar la realización efectiva de las obras, máxime cuando es el propio ayuntamiento el que ha ordenado su ejecución y ha establecido un plazo concreto para ello.

Un supuesto concreto y notable relativo al deber de conservación es el del frontón Beti Jai en Madrid (calle Marqués de Riscal, 7), objeto de una investigación de oficio iniciada por la Institución, que tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación de las necesidades de restauración, declarado y protegido como Bien de Interés Cultural.

### **Barreras arquitectónicas**

Por último, sobre el problema de las barreras arquitectónicas, destacamos sólo una investigación, sobre una queja recibida desde una defensoría autonómica, informando de que se había iniciado una actuación de oficio tras conocer que en un edificio de oficinas públicas el único itinerario accesible transcurría por medio de sus instalaciones de trabajo. Se había solicitado informe al ayuntamiento correspondiente sobre el cumplimiento de las determinaciones previstas en la Ley 1/1994, de 24 de mayo, de Accesibilidad y Eliminación de Barreras en Castilla-La Mancha y en el Decreto 158/1997, por el que se aprueba el Código de Accesibilidad. Tras recibirse el informe solicitado por esta Institución, se nos ha comunicado que se iba a instalar en la entrada principal del inmueble una plataforma salvaescaleras y además se solucionarían las inconveniencias motivadas por las tareas de carga y descarga con el traslado del centro de tratamiento provincial a una nave que se había previsto alquilar.

## Incesante aumento y complejidad del número de quejas recibidas en materia medioambiental

**En la supervisión de la actividad de la Administración Pública se observa una pérdida del significado propio del término “medio ambiente”, expresión de que se sirven a veces los poderes públicos como muletilla para adornar decisiones con escaso consenso y poco transparentes, y cuyo proceso final consiste en que resulta muy difícil exigir responsabilidad a quienes han tomado la decisión.**

En 2009 nos encontramos con el hecho de la gran variedad de casos tratados y del incesante aumento del número de quejas, y de su complejidad.

Por lo que se refiere a los problemas generales que aparecen en muchas quejas, cabe destacar, en primer lugar, los de organización, por ejemplo, el grave desconocimiento de la organización propia en algunas administraciones y órganos.

Se insiste a la Administración sobre el cuidado con que ha de distinguir los auténticos conflictos entre particulares, que impiden su intervención y, consecuentemente, la del Defensor del Pueblo, de aquellos que tienen esa apariencia, pero resultan ser conflictos públicos, de relevancia pública, objeto por tanto de atribución de potestades de derecho administrativo. Así ocurre por ejemplo cuando en un asunto entre particulares, una confederación hidrográfica no entra, sin siquiera razonarlo, en las consideraciones hechas por dos veces por esta Defensoría, acerca de posibles daños al dominio público hidráulico.

### Información ambiental

Seguimos encontrando resistencia por la Administración en el cumplimiento de la función pública de dar acceso a la información ambiental que esté en su poder y facilitar así la participación en los asuntos públicos. Encontramos una tendencia en la Administración a marcar límites inaceptables, que justifiquen erróneamente en causas ilegítimas de denegación, inaplicables por lo general.

El derecho de acceso a la información ambiental tiene una relación especial con el derecho común de los interesados a obtener copias de documentos de los procedimientos en que tengan esa condición y también con el derecho de los ciudadanos a acceder y obtener copias o certificados de los documentos de los expedientes que obran en los archivos administrativos (procedimientos terminados) y en los registros públicos.

Sobre los motivos de denegación, consideramos ante todo que deben interpretarse de manera restrictiva. Para ello, se ponderará en cada caso la relevancia de la divulgación de una información con el interés atendido con su denegación. Ante una solicitud de información ambiental que no obre en poder de una administración o autoridad pública, ésta debe siempre, salvo imposibilidad debidamente justificada, remitirla

a la autoridad o autoridades públicas que la posean, dando cuenta de ello al solicitante.

### Evaluación de impacto ambiental

Se tratan en este apartado cuestiones muy variadas, aunque pueden reconducirse a algunos pocos problemas generales típicos. Los defectos encontrados en años pasados siguen presentes, comúnmente la dificultad en avanzar hacia una evaluación propiamente dicha, pues las evaluaciones conocidas muestran no pocas veces graves defectos, pese a la primera apariencia de legalidad.

Encontramos que a nuestro entender la Administración no razona correctamente acerca de la aplicación de la caducidad de una declaración de impacto ambiental (DIA). En opinión del Defensor del Pueblo, ni la Constitución ni la jurisprudencia del TC impiden interpretar la ley en el sentido de habilitar al órgano ambiental para inquirir al promotor acerca de si, visto que no se ha comenzado la ejecución en cinco años, ha habido cambios sustanciales en los elementos esenciales que sirvieron para la evaluación de impacto; en algunos casos se recomienda al promotor la realización de una nueva evaluación.

Otros problemas corrientes son la necesidad de que sea el órgano ambiental quien haya de instar al sustantivo las acciones de reparación y subsanación, la descoordinación entre órganos ambiental y sustantivo, a efectos de evitar dilaciones en el procedimiento, la falta de información suficiente sobre los motivos del retraso en la tramitación, pese a las mejoras introducidas en el sistema de divulgación, innegables y escasas, y la proximidad orgánica entre órgano ambiental y sustantivo.

Finalmente, nos referimos a la que es quizá la carencia general en las evaluaciones de impacto defectuosas: la falta de una auténtica ponderación de alternativas, la evaluación de un proyecto que se tiene desde el primer momento como ambientalmente viable, de modo que la evaluación sólo sirve para buscar la justificación de esa viabilidad, aunque la realidad, física y documental, lleven en pura lógica y conforme a la ley a concluir que el proyecto no es viable. Son citados varios casos en el apartado de urbanismo, por el problema de la falta de agua con que poder llevar a cabo desarrollos urbanísticos. Otras quejas llegadas a la Institución muestran cómo la evaluación de impacto ambiental se degrada hasta el límite del mero trámite, vacío, casi inútil, pero de suma importancia, porque

contiene la declaración de viabilidad ambiental, lo que abre la posibilidad de generar impactos irreversibles.

## Protección y conservación de los espacios naturales: flora y fauna

Aludimos en esta ocasión, en primer lugar, a un caso de pasividad de las consejerías de Industria y Medio Ambiente ante la instalación irregular de depósitos de gasóleo en un monte y la no ejecución de resoluciones de restitución del terreno a su estado anterior:

También hemos de señalar la investigación sobre cómo la Administración gestiona la incidencia de los pesticidas neurotóxicos en las abejas y en otros insectos polinizadores. Aquí hemos de distinguir dos actuaciones realizadas por esta Defensoría ante la Dirección General de Recursos Agrícolas y Ganaderos. Por un lado, hemos dirigido a esa Dirección General una sugerencia respecto a los pesticidas neurotóxicos para el tratamiento de simientes; por otro, hemos solicitado aclaraciones sobre el control del cumplimiento y la eficacia de las condiciones de la autorización de los pesticidas neurotóxicos destinados a ser pulverizados sobre la planta.

Por ello, en virtud del principio de prevención, del principio de lucha integrada contra las plagas y de la alta peligrosidad para la abejas de estos productos —aceptada por todas las partes implicadas—, habría que revisar las autorizaciones de este tipo de pesticidas para semillas de maíz, cereales y patata y prohibirlos o, al menos, formular mejor sus condiciones de utilización, así como aclarar las obligaciones del usuario, prohibiendo claramente su uso en las proximidades de colmenas ya instaladas y en determinados municipios o lugares en los que se entienda que debe protegerse las abejas silvestres.

Finalmente, hemos de informar acerca de la ordenación del Espacio Natural de Sierra de Guadarrama. Los últimos informes de las dos administraciones autonómicas llevaron a concluir lo siguiente: de lo expuesto por la Consejería de Medio Ambiente de la Junta de Castilla y León pareció claro a esta Defensoría que el retraso, no ya en la aprobación del Plan de Ordenación de los Recursos Naturales (PORN), sino en el propio inicio de la tramitación y en su curso, no encuentra justificación en los hechos, pues desde el inicio de la tramitación (4 de marzo de 2003) hasta el borrador de propuesta inicial presentado a los ayuntamientos afectados el 17 de abril de 2008 en Segovia, transcurrieron cinco años, y la descripción de actividades entre tanto no apunta a un curso con una mínima fluidez e intensidad, sin siquiera medidas provisionales efectivas de protección. En cuanto a lo informado por la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, no apuntaba a una fecha aproximada que obedezca a una mínima programación. Aunque como último trámite antes de dictar una resolución en la presente investigación se dio plazo de alegaciones a los reclamantes (Unión Sindical de Madrid Región de Comisiones Obreras), hemos tenido noticia, aún sin confirmación oficial, de haber sido recurrido ante el orden contencioso-administrativo alguno de los instrumentos de planeamiento, lo que llevaría a la suspensión de la investigación.

## Aguas continentales

El informe monográfico *Agua y ordenación del territorio*, presentado a las Cortes Generales en febrero de 2010, hace el examen profundo y extenso que merecen las quejas sobre aguas continentales y destaca varias conclusiones.

En lo que se refiere a aprovechamientos y concesiones (protección cuantitativa del dominio público hidráulico) se vuelve a constatar la existencia de aprovechamientos municipales que no cuentan con concesión debidamente otorgada y cuyos ayuntamientos, incluso, encuentran injusto e irregular que se les sancione por ello, mostrando resistencia a regularizar la situación y a acatar las resoluciones del organismo de cuenca al respecto.

Por otra parte, el ejercicio diligente por las confederaciones hidrográficas de sus potestades de control respecto al cumplimiento, por parte de su titular, de las condiciones de la concesión de agua, suscita varias intervenciones de esta Defensoría cada año. Estas quejas suelen ser presentadas por vecinos o asociaciones de defensa del medio ambiente.

Este año se han tramitado también casos de no ejecución por confederaciones hidrográficas de sus propias resoluciones y de no inscripción de uso privativo por disposición legal de un aprovechamiento de aguas subterráneas por no acreditar la propiedad de los terrenos.

También han sido investigadas quejas relativas a comunidades de regantes, como el pago de cuotas de mejora de infraestructuras después de la expropiación de las parcelas por el Ministerio de Fomento para construir una autovía y de obras de modernización de regadío.

Otras investigaciones que se encuentran incluidas en el informe monográfico tienen que ver con el problema del cálculo de la dotación en las concesiones de abastecimiento de agua a la población; con el reconocimiento de aprovechamientos de aguas anteriores a 1986 (entrada en vigor de la Ley de Aguas de 1985) y los aumentos de superficie regable, con la excesiva, anormal e inaceptable duración de los procedimientos concesionales y de reconocimiento de aprovechamientos de aguas anteriores a 1986, con los caudalímetros, con las afecciones a acuíferos y con la determinación de a quién corresponde la construcción y el mantenimiento de la red secundaria de riego de una comunidad de regantes.

En lo que se refiere a la protección cualitativa del dominio público, es decir, al control de los vertidos, a la depuración de aguas residuales y a la contaminación de las aguas, año tras año son numerosas las quejas relativas a los vertidos de aguas residuales no depuradas por viviendas o núcleos urbanos, que persisten en el tiempo, pese a la actividad sancionadora y de regularización de la Administración hidráulica. Esta Defensoría se interesa por el estado de tramitación de los procedimientos sancionadores instruidos por los organismos de cuenca (a los titulares de las viviendas o al Ayuntamiento) y de revisión o de revocación de la autorización según los casos. Los problemas de depuración municipal insuficiente son generalizados. Todas las investigaciones buscan conocer si los servicios municipales saben cuál es el estado

actual del problema planteado; si el municipio ha avanzado en la instalación y puesta en marcha de un sistema de depuración para el núcleo urbano y que se ajuste a la normativa de aguas; si hay cualquier otro núcleo de población cuyo sistema de depuración se encuentre en situación irregular en el término municipal; y qué medidas han adoptado o adoptarán los ayuntamientos para solucionar los problemas y lograr que la depuración de todas las aguas residuales del municipio se ajuste a la legalidad. Habitualmente, es preciso en estos casos que el Defensor del Pueblo recuerde a los ayuntamientos que el cumplimiento tanto de la ley en materia de depuración y como de las resoluciones del organismo de cuenca deben ser de la máxima prioridad del municipio, donde el Ayuntamiento debe lograr una gestión de las aguas residuales respetuosa con las normas y los derechos de los ciudadanos.

Sobre vertidos irregulares por industrias, continúan siendo muchas las investigaciones. Como hemos señalado en otros informes, es habitual que los ayuntamientos otorguen licencias de actividad a empresas que no cuentan con la preceptiva autorización de vertidos. Además, cuando las entidades locales se enteran, a través del propio organismo de cuenca, de los incumplimientos sobrevenidos de la autorización de vertido, tampoco ordenan la paralización de la actividad. Ni siquiera las comunidades autónomas tienen siempre en cuenta los a veces cualificados y reiterados antecedentes infractores a la hora de conceder la autorización ambiental integrada y ejercer sus competencias de sustituir a los ayuntamientos.

Ahora bien, es preciso reconocer también que la actividad sancionadora de los organismos de cuenca a menudo es poco eficaz. En ocasiones, se contaminan las aguas impunemente durante años (o al menos con un coste que sin duda resulta rentable al infractor), en contra del interés general y del bienestar y la salud de los vecinos, sin que los numerosos procedimientos administrativos de regularización y sancionadores instruidos al respecto por las confederaciones hidrográficas competentes sirvan para que los responsables de los vertidos realicen las modificaciones necesarias en sus instalaciones, a fin de conseguir una adecuada depuración hasta límites autorizables o los paralicen en caso de no ser legalizables. Los ejemplos abundan y esta Defensoría debe recordar que las potestades de los organismos de cuenca al respecto no siempre se ejercen.

## Mar, costas y puertos

Sobre el mar territorial y la zona marítimo-terrestre, sigue en trámite la investigación iniciada en 2007 acerca de la actuación de las administraciones sobre actividades contaminantes aledañas a la ría de Huelva, realizadas por una planta industrial de producción de fertilizantes. Los últimos avances en la investigación muestran que no son positivos, es decir, que, de hecho, son retrocesos en la situación, salvo respecto de la radioactividad. El Defensor del Pueblo encuentra aquí varios incumplimientos del deber de las administraciones estatal y autonómica de ajustar sus relaciones recíprocas a una buena información mutua, a coordinarse y respetar sus competencias.

Sobre el litoral no portuario hemos de informar este año, una vez más, acerca del desorden administrativo existente en algunos lugares, generalmente por falta de planificación suficiente.

Otro grupo de quejas, pero no admitidas a trámite por el momento, se refiere al deslinde en Empuriabrava (Girona). No es posible admitir a trámite quejas por deslindes en trámite donde las irregularidades que se denuncian son genéricas o tienen un fundamento que esta Institución no comparte. Insistimos, pues, en que resulta indudable el efecto de la Ley de Costas sobre la propiedad, pero la determinación arbitraria de la línea de deslinde del dominio público, según conoce esta Defensoría, es indefectiblemente rechazada por los tribunales, allí donde es comprobada; no cabe admitir que haya un generalizado uso abusivo de la potestad de deslinde, ni ninguna aplicación retroactiva de la ley, como tampoco desafectaciones arbitrarias. Desde luego es un grave error considerar que la Ley de Costas es "retroactiva" —ello es simplemente incierto— o que permite que sean dictados actos retroactivos —asimismo incierto—. El error es grave porque da pie a pensar en aún más graves trasgresiones de los derechos adquiridos de los particulares, algo que, asimismo, no está permitido por la Ley de Costas si no es por los modos legales y constitucionales comúnmente admitidos de modificación de la propiedad; a su vez, la ley no permite confiscaciones (apropiaciones sin indemnización) y no declara ilegales las construcciones anteriores a su entrada en vigor, ni sanciona hechos anteriores no tipificados previamente. La Ley de Costas supone un inestimable beneficio para la generalidad de los ciudadanos, es decir, que la desaparición de ocupaciones privativas indebidas en el litoral sin duda perjudica la situación de ciertos particulares, mas, por el contrario, beneficia a todos los demás.

## Prevención y gestión de residuos

Uno de los casos tratados más graves es el del mal olor que padecen los habitantes del entorno de Valdemingómez (Madrid), aunque sin novedad desde el Informe de 2008; ha contestado el Ayuntamiento de Madrid, pero no el de Rivas Vaciamadrid. Lamentablemente, pues, el problema persiste y esta Institución debe insistir en que estas instalaciones precisan de servidumbres ambientales sobre los predios contiguos, que impidan construir viviendas en un perímetro bastante amplio. En opinión del Defensor del Pueblo, 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.

Otros temas investigados tienen que ver con la acumulación y vertido de residuos en solares abandonados en Ponferrada y con la implantación de un sistema de recogida selectiva de pilas en Jaén capital. Además, se practicó una investigación de oficio acerca de la situación de los vertederos de algunas comunidades autónomas y el cumplimiento de la normativa vigente en esta materia. En general, la situación es

la siguiente: Canarias y Valencia parecen estar un poco retrasadas en sus proyectos de mejora de la gestión de sus residuos; Galicia, Castilla y León y Murcia parecen tener bajo un aceptable control sus puntos negros con la idea de solucionarlos en un futuro.

## Contaminación atmosférica

Nos referimos en particular este año a la difusión en medios de comunicación de alcance general de la información relativa a episodios de superación de los umbrales de información o de alerta de concentración en el aire ambiente de ciertos contaminantes. A nuestro juicio, en caso de superación de umbrales de alerta o información, es necesario que se difunda a través de las televisiones y radios una síntesis de la información que se introduce al respecto en la web. Tal información incluye la situación de la calidad del aire en relación con los objetivos de calidad vigentes para cada contaminante, es decir, la superación de los umbrales de información y alerta previstos reglamentariamente. En estos casos, la comunidad autónoma afectada informará también a los órganos competentes en cada caso en materia sanitaria, de medio ambiente y de protección civil, conforme a los planes de acción y protocolos establecidos en el marco de protección civil.

## Contaminación acústica

Éste es uno de los apartados en que el número de quejas crece sin cesar. Sólo en 2009 han sido recibidas más de 250 quejas nuevas, a sumar a otras muchas investigaciones que siguen en curso. Uno de los casos más graves es (sigue siendo) el del ruido aeroportuario, con pocos cambios en la realidad acústica. El daño acústico de los aeropuertos puede alcanzar a espacios naturales.

El Defensor del Pueblo considera que el problema del ruido está muy lejos de verse debidamente atendido y que es un asunto de proporciones formidables, por el que las administraciones se ven sobrepasadas por actos de incivismo, aunque ciertamente también se encuentran —en general— muy por debajo de un nivel de desempeño aceptable. Puede contarse por tanto con el interés de esta Defensoría en la prosecución de nuestra labor, modesta, pero insistente, continua y extensiva. Por supuesto, las quejas de esa clase son, en número y dificultad de solución, de las más importantes. Las molestias por el ruido en las fiestas patronales siguen siendo objeto de quejas y los ayuntamientos siguen negando la mayor, por ejemplo, aduciendo que la vivienda del interesado no tiene licencia y que “probablemente” no esté insonorizada, pese a que dichas molestias han sido denunciadas por más vecinos del municipio.

## Aeropuertos, carreteras y ferrocarriles

Aquí presentamos asuntos tratados en parte en los apartados de información ambiental, evaluación y contaminación acústica, incluso en espacios naturales (ruido del aeropuerto de Barajas en la sierra de Guadarrama). En particular, las quejas sobre aeropuertos siguen siendo especialmente llamativas. Lamentablemente, la Administración aeronáutica y aeroportuaria está

ya superada por los acontecimientos, que no previó debidamente, aunque sigue contando con dispositivos legales y hasta judiciales para mantener un statu quo que no permite a quienes padecen ruido llevar una vida digna o normal. Pese a las declaraciones de impacto ambiental y del esfuerzo que AENA hace, la actividad aeroportuaria está generando, actualmente, desde hace tiempo y en el previsible futuro, unos padecimientos por ruido y otras molestias y peligros a las poblaciones afectadas que no pueden considerarse proporcionados a la finalidad, son antijurídicos por carentes de amparo en título válido, al inundarse de ruido, por la vía de los hechos, núcleos habitados, en una magnitud tal que afecta gravemente a la dignidad de los vecinos y ciudadanos.

Desde luego un problema parecido tenemos en carreteras y ferrocarriles.

## Actividades clasificadas

Sólo en este apartado las quejas nuevas recibidas en la Institución han sido más de 200, a sumar a las investigaciones aún en trámite. Hemos de reflejar un año más la escasa voluntad que, en ocasiones, muestra la Administración para encontrar una solución a los problemas de los ciudadanos por molestias, muchas veces por ruido en zonas de bares, instalaciones deportivas, talleres y factorías; no es raro que investigaciones iniciadas hace cinco y seis años no hayan sido cerradas hasta 2009.

El hecho de que no exista en las normas urbanísticas de un plan general especificaciones concretas sobre el otorgamiento de licencias de discotecas en calles de pequeña anchura, puede provocar que estos mismos hechos sean trasladados a otra zona del municipio con análogas características. Por tanto, parece recomendable que se preste atención en que a las discotecas en zonas de elevada densidad de población o con calles estrechas, de difícil maniobra o con escasos espacios de aparcamiento, se les impongan especificaciones concretas sobre protección contra la emisión de ruidos y vibraciones.

Otros focos de molestias tratados son los siguientes: ruido generado por la actividad de supermercado, muchas veces con inoperancia del ayuntamiento ante su obligación de dar respuesta o reaccionar debidamente ante denuncias fundadas, siquiera sea para comprobación de los hechos o refutación de sus alegaciones; actividad molesta sin licencia emplazada en una urbanización construida sobre terrenos cuyo desarrollo urbanístico se efectuó sin ordenación ni cobertura legal alguna; silencio municipal sobre problemas internos de la corporación, con la posibilidad de haberse incumplido el deber de reserva; además, observamos que el ayuntamiento remite información sobre unas obras distintas a las solicitadas, quizá para desviar la atención de la investigación; la Administración concede libertad de horarios a los empresarios en perjuicio de los ciudadanos afectados por ruido; actividades que han estado o están funcionando sin licencia por la permisividad de la Administración, que no actúa imponiendo medidas efectivas y a corto plazo.

## Contaminación electromagnética

Se crea este año este nuevo apartado, que viene a sustituir al anterior de "líneas de alta tensión y telefonía móvil". Consideramos que refleja mejor el objeto de la preocupación ciudadana, de las quejas y de los resultados buscados y, a veces, conseguidos por el Defensor del Pueblo. Ciertamente, la mayor parte de las quejas provienen de estos dos focos (líneas de alta tensión y estaciones de telefonía móvil).

Hay una cierta y marcada relación entre las líneas de alta tensión y la ejecución del planeamiento urbanístico; lo referimos aquí y no en urbanismo por la especialidad de materia, pero tampoco es ello lo relevante, sino que más bien se encuentra en la pasividad municipal, un órgano inútil muchas veces.

En cuanto a telefonía móvil, hemos de reseñar un año más la disminución del número de quejas recibidas respecto de años anteriores y, sobre todo, la persistencia del debate acerca de los efectos posiblemente nocivos de los campos electromagnéticos (CEM) creados. A tal efecto destaca la Resolución del Parlamento Europeo, de 2 de abril de 2009, de consideraciones sanitarias relacionadas con los campos electromagnéticos (2008/2211-INI), que insta a la Comisión a que revise el fundamento científico y la adecuación de los límites de CEM fijados en la Recomendación 1999/519/CE; pide que se preste atención a los efectos biológicos cuando se evalúe el impacto sobre la salud de las radiaciones electromagnéticas, especialmente porque algunos estudios han detectado que radiaciones de muy bajo nivel ya tienen efectos muy nocivos; precisa que los agentes industriales y los

gestores de infraestructuras y las autoridades ya pueden intervenir sobre factores como adoptar disposiciones acerca de la distancia entre el lugar de que se trate y los emisores o la altitud del lugar con respecto a la elevación de la antena y la dirección de la antena emisora con respecto a los lugares habitados, con la intención de tranquilizar y proteger mejor a las poblaciones que viven cerca de estas instalaciones, etc. También lamenta el Parlamento que, con motivo de un aplazamiento sistemático desde 2006, aún no se hayan publicado las conclusiones del estudio epidemiológico internacional *Interphone*, cuyo objetivo es estudiar si existe una relación entre el uso del teléfono móvil y determinados tipos de cáncer, en particular tumores cerebrales, del nervio auditivo y de la glándula parótida. Y pide a la Comisión y a los Estados miembros que incrementen los fondos de investigación y desarrollo (I+D) para evaluar los posibles efectos negativos a largo plazo de las radiofrecuencias de la telefonía móvil; y que aumenten las convocatorias públicas para investigar los efectos nocivos de la multiexposición a diferentes fuentes de CEM, en particular cuando atañe a la población infantil. Se trata de una resolución muy relevante que ha de ser tenida en cuenta a partir de ahora, donde también se invita a promover el establecimiento de una norma única para reducir al mínimo la exposición de los vecinos en caso de ampliación de la red de líneas eléctricas de alta tensión; y pide a los Estados miembros que sigan el ejemplo de Suecia y reconozcan como una discapacidad la hipersensibilidad eléctrica, con el fin de garantizar una protección adecuada e igualdad de oportunidades a las personas que la sufren.

## Notable incremento de las reclamaciones relacionadas con los procesos selectivos de personal durante 2009

**El acceso a la función pública y problemas relacionados con el desarrollo de la actividad administrativa como la conciliación de la vida familiar y profesional, la movilidad, el acoso laboral y la violencia contra los profesionales sanitarios y docentes, han sido motivo de reclamación, al igual que la selección de personal laboral al servicio de las Administraciones Públicas. La Ley de la Carrera Militar y la necesidad de regular los derechos fundamentales y las libertades públicas en las Fuerzas Armadas también han suscitado numerosas quejas.**

### Acceso a la función pública

El año 2009 se ha caracterizado por un aumento de las quejas relacionadas con los procesos de selección convocados por las distintas Administraciones Públicas. En un periodo en el que la oferta de empleo privado ha disminuido y se ha producido una oferta de empleo público con unas previsiones de participación que alcanzaban, en el ámbito estatal, a más de 250.000 aspirantes, las comparecencias de los ciudadanos se han incrementado, abarcando un gran abanico de contenidos.

La actual situación económica ha tenido su reflejo en la uniformidad de los problemas planteados, de forma que las preocupaciones que expresan los ciudadanos que acceden por primera vez a la Administración o aspiran a hacerlo y los que ya pertenecen a ella son semejantes en las distintas administraciones del Estado, estatal, autonómica o local.

En lo que se refiere al acceso, se ha producido un incremento notable de las reclamaciones motivadas por el retraso sufrido en los procesos selectivos, especialmente los relativos a la promoción interna y por las condiciones o requisitos exigidos.

En otro orden de cuestiones, se han seguido formulando quejas por opositores que no habían conseguido que se les entregase una copia de los exámenes realizados en las distintas pruebas de ingreso en la Administración. Esta Institución defiende el criterio de que los participantes en los procesos selectivos convocados puedan quedarse con la copia de sus exámenes y de las preguntas que se les han planteado.

También se han producido comparecencias motivadas por las bases de las convocatorias, por disconformidad con el cómputo de los méritos en el sistema de concurso-oposición, por la anulación de procesos de selección convocados y en curso y por la puntuación excesiva que, en los concursos de méritos, se otorga al trabajo desempeñado en la Administración convocante, cuando los cometidos son iguales a los realizados en administraciones distintas.

En cuanto a la protección de las personas con discapacidad en el acceso al empleo público, se han abierto investigaciones en relación con la falta de reserva de plazas para este colectivo, cuando existían puestos de trabajo desempeñados

temporalmente por personas con discapacidad y que, sin embargo, a la hora de cubrirlos con personal fijo no se incluían dentro del cupo correspondiente.

Se han iniciado, asimismo, investigaciones de oficio con distintas administraciones, con el fin de conocer las razones por las que la normativa vigente prevé el sistema de concurso en las pruebas para obtener plazas en régimen de interinidad.

### Desarrollo de la actividad administrativa

La conciliación de la vida familiar y profesional sigue siendo objeto preferente de investigación para esta Defensoría, tanto a partir de las quejas que presentan los empleados públicos, como a través de actuaciones de oficio. Se ha observado que las Administraciones Públicas realizan diferentes interpretaciones de la normativa vigente y no siempre en beneficio de sus empleados.

La posibilidad de movilidad entre comunidades autónomas y la movilidad por razones de salud son también aspiraciones que han dado lugar a numerosas quejas.

Se han recibido, también, reclamaciones motivadas por conductas de acoso laboral o por conflictos que los interesados viven como un hostigamiento a su labor y a su persona, haciéndose mención a la encomienda de actividades inusuales, a un trato personal inadecuado y a la apertura de actuaciones disciplinarias que permanecen abiertas y sin la tramitación y conclusión exigidas en el procedimiento.

En cuanto al personal estatutario de los servicios de salud, esta Defensoría considera primordial que se garantice, en todos los órdenes, la prestación de una asistencia sanitaria eficiente y de calidad, conforme al modelo organizativo del Sistema Nacional de Salud, con un funcionamiento armónico, coordinado y solidario, como lo configura la Ley General de Sanidad, lo que exige, en el desarrollo de la normativa propia de este sector de la actividad administrativa, actuaciones de las Administraciones Públicas sanitarias acomodadas a los citados criterios uniformes de funcionamiento.

Bajo estas premisas, se han finalizado las actuaciones desarrolladas de oficio por el Defensor del Pueblo con los distintos

servicios de salud y con el Ministerio de Sanidad y Consumo para que se reconozcan y abonen los trienios al personal estatutario temporal.

Sólo en dos comunidades, Navarra y Madrid, estaba pendiente la solución de este problema y la Comunidad Foral de Navarra ha comunicado que abona ya al personal contratado en régimen administrativo la antigüedad correspondiente a los servicios prestados. Por el contrario, la Comunidad de Madrid, a la que se le formuló una recomendación al respecto, no la ha aceptado, porque considera que se debe aplicar el Estatuto Marco del Personal Estatutario de los Servicios de Salud, que excluye del abono de trienios al personal estatutario temporal, en vez del Estatuto Básico del Empleado Público y por el coste que esta medida representa. Este criterio del Gobierno de Madrid, con el que esta Defensoría discrepa, supone, sin duda, una distorsión del Sistema y no es compatible con el principio de igualdad y con los criterios que deben informar un funcionamiento coordinado, cohesionado y armónico, aunque autónomo, de los distintos servicios de salud que conforman el Sistema Nacional.

## **Violencia hacia los profesionales sanitarios**

Se ha concluido la investigación de oficio sobre la violencia hacia los profesionales en el ámbito sanitario y se ha comprobado que las distintas administraciones sanitarias están actuando para la prevención y el tratamiento de esta problemática laboral, constatando, también, la incidencia real y frecuente de la violencia laboral en este medio.

Otro asunto de interés sobre el régimen jurídico del personal estatutario, que no está resuelto y cuya investigación continúa, es el referido a la posibilidad de hacer efectiva la jubilación parcial prevista en el artículo 26.4 de la Ley 55/2003, del Estatuto Marco.

En referencia a las condiciones de la prestación laboral, se ha investigado la evaluación de riesgos durante el embarazo y el reconocimiento del correspondiente subsidio. También se han desarrollado actuaciones tendentes a favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar de los trabajadores sanitarios.

## **Funcionarios docentes no universitarios**

En cuanto a los funcionarios docentes, el Defensor del Pueblo ha iniciado una investigación de oficio con las consejerías de Educación de todas las comunidades autónomas y con la Secretaría de Estado de Educación, por lo que respecta a Ceuta y a Melilla, con el fin de conocer las medidas adoptadas por dichas administraciones, así como los acuerdos a los que pueda llegarse, a través de la Conferencia Sectorial de Educación, para que se tengan en cuenta en los concursos de traslado las circunstancias familiares de los funcionarios, a fin de favorecer la movilidad, a través del derecho a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Se ha recomendado que se adopten medidas de contenido normativo en los procesos de movilidad, incorporando y concretando supuestos reglados de baremación, para la concesión de las comisiones de servicio y

en otros procedimientos de provisión, para dar una respuesta a las dificultades derivadas de la ocupación, provisional o definitiva, por funcionarios con familiares dependientes a su cargo de plazas alejadas de su residencia habitual.

En relación con las denuncias de acoso laboral en el ámbito educativo no universitario o de actuaciones que pueden causar los mismos efectos, se ha expresado siempre a los afectados el máximo respeto y consideración por las situaciones personales que puedan estar padeciendo, ya que pueden existir actuaciones de superiores o de compañeros que, aun cuando no entren en el tipo penal o administrativo-disciplinario de acoso laboral, producen efectos similares. Esta Institución considera que estos conflictos deben ser objeto de un debate profundo por parte de las administraciones educativas competentes y del legislador; a quien corresponde, en primera instancia, resolver estas cuestiones y adaptar las normas vigentes a una realidad social en permanente transformación.

Respecto a las dificultades que se han presentado para el acceso al cuerpo de profesores técnicos de formación profesional, al no contemplarse en las convocatorias determinadas titulaciones, la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación ha expresado que se está procediendo a la revisión de las titulaciones de esta especialidad, atendiendo a la cualificación de los profesores y a las necesidades del sistema educativo.

En cuanto al reconocimiento de los servicios prestados por los auxiliares de conversación en el extranjero, la Dirección Territorial de Madrid capital, tras las actuaciones realizadas por esta Defensoría, ha resuelto favorablemente las peticiones formuladas por estos docentes, acogiendo nuestro criterio de que la Ley 30/1984, de Medidas para la Reforma de la Función Pública, establece que deben computarse, a efectos de trienios, los servicios prestados en cualquier Administración Pública de cualquier Estado miembro de la Unión Europea.

La implantación del Espacio Europeo de Educación Superior (EEES), que se está desarrollando y aplicando en muchas universidades españolas, requiere la puesta en marcha de un proceso de verificación de los títulos de grado, máster y doctorado, pero el Real Decreto, por el que se regulan los concursos de ámbito nacional para los cuerpos docentes, no contempla el reconocimiento de las titulaciones correspondientes al EEES, lo que dificulta una correcta evaluación de los méritos académicos de los participantes.

Como consecuencia de las dudas surgidas, la Dirección General de Formación Profesional y la Dirección General de Política Universitaria, del citado departamento, emitieron una circular informativa sobre el máster universitario que habilita para el ejercicio de las profesiones de profesor de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y enseñanzas de idiomas, en la que se disponía que, a partir del 1 de octubre de 2009, el título habilitante para el ejercicio de las citadas profesiones era el máster universitario y por Orden Ministerial se han establecido los requisitos para la verificación de los títulos universitarios oficiales, que habilitan para el ejercicio de estas profesiones, incluyendo medidas de carácter

transitorio, con objeto de flexibilizar en el curso 2009-2010 el cumplimiento de los requisitos académicos exigidos.

## **Funcionarios docentes universitarios**

En cuanto a la docencia universitaria, se han recibido quejas de ciudadanos que manifiestan que las universidades públicas no cumplen, a su juicio, la reserva de plazas para personas con discapacidad en el acceso del personal docente universitario. La Dirección General de Universidades ha recordado, al respecto, que la Ley Orgánica de Universidades tiene en cuenta la necesidad de impulsar políticas activas para garantizar la igualdad de oportunidades a las personas con discapacidad y que en el borrador del Real Decreto por el que se regula el Estatuto del Personal Docente e Investigador de las Universidades Españolas, se hace mención expresa a la no discriminación por razones de discapacidad y al derecho a recibir los medios y atención necesarios para que el profesorado pueda realizar sus tareas, aunque, en el ejercicio de su autonomía, son las universidades las que establecen sus propias relaciones de puestos de trabajo.

También se han recibido quejas derivadas de los procedimientos para el reconocimiento de los sexenios de investigación, que lleva a cabo la Comisión Nacional Evaluadora de la Actividad Investigadora (CNEAI), y por la actuación de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA).

## **Personal al servicio de la Administración de Justicia**

En referencia a otras cuestiones, se han observado dificultades para la aplicación de algunos contenidos de la Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público, al personal al servicio de la Administración de Justicia.

Igualmente, se han realizado actuaciones para resolver la situación de un secretario judicial, ex diputado de las Cortes Generales, que había solicitado, de acuerdo con las previsiones del citado Estatuto Básico, el mismo tratamiento, en la consolidación del grado y en la percepción de complementos retributivos, que el establecido para quienes han sido directores generales y otros cargos superiores de las distintas Administraciones Públicas.

La recomendación formulada, en este sentido, no ha sido aceptada por la Secretaría de Estado de Justicia, aunque está pendiente el examen de la situación individual del promotor de esta queja, a través del recurso de reposición que ha presentado.

## **Funcionarios de instituciones penitenciarias**

En el ámbito de las instituciones penitenciarias, el Departamento de Trabajo Social del Centro de Albolote (Granada) ha expresado a esta Institución las dificultades que padecen sus trabajadores, como consecuencia de la falta de cobertura de plazas en el citado centro.

Un colectivo de funcionarias del cuerpo de ayudantes de instituciones penitenciarias ha planteado los problemas que

tienen, como consecuencia de la unificación de las escalas de dicho cuerpo, llevada a cabo por la disposición adicional trigésima de la Ley Orgánica 3/2007, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres, cuya aplicación desvirtúa, a su juicio, el objetivo de igualdad perseguido por dicha ley, ya que consideran que se ha producido un empeoramiento de su situación funcional.

Esta Defensoría hizo saber a la Administración penitenciaria que estima positiva la citada unificación de escalas, como ha quedado patente en anteriores informes parlamentarios, pero que consideraba que las quejas planteadas tenían una justificación objetiva y razonable, habida cuenta de que una medida como la adoptada, que comporta la configuración de un cuerpo único de ayudantes, debe acompañarse de actuaciones dirigidas a que no se generen conflictos de intereses entre funcionarios y funcionarias y a evitar un debilitamiento de los derechos de las afectadas, en cuanto a su carrera profesional y al mantenimiento en su puesto de trabajo, teniendo en cuenta los conocimientos adquiridos y sus aptitudes, por razón de la especificidad de la función desarrollada y de la experiencia adquirida.

En relación con la integración del personal de sanidad penitenciaria en el Sistema Nacional de Salud, la Comunidad Autónoma de Aragón y la Comunidad Autónoma del País Vasco han manifestado su voluntad de realizar el proceso.

El resto de comunidades no ha expresado, formalmente, si se planteaban iniciar o continuar el proceso de transferencias, pero todas ellas están informadas de la voluntad de la Administración General del Estado de que el proceso de transferencia de la sanidad penitenciaria se lleve a cabo cuanto antes.

## **Personal al servicio de la Administración militar y Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado**

En lo que se refiere al personal al servicio de la Administración militar, se han continuado las actuaciones de oficio ante la Subsecretaría de Defensa, para facilitar la participación de los miembros del Cuerpo Nacional de Policía en las convocatorias que se efectúen para reservistas. El nuevo Reglamento de Reservistas de las Fuerzas Armadas dará respuesta a las cuestiones planteadas por esta Institución, para su aplicación a los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad autonómicos y locales, aunque no para la Guardia Civil, dada la naturaleza del Instituto Armado.

Como ha venido ocurriendo desde la publicación de la Ley de la Carrera Militar, numerosos miembros de las Fuerzas Armadas han expresado las dificultades que, desde el punto de vista de sus expectativas profesionales, ha supuesto la nueva normativa que, a su juicio, es discriminatoria, por lo que han solicitado que sean modificadas las disposiciones transitorias cuarta y séptima y la disposición adicional décima.

Durante el año 2009 cientos de militares nos han trasladado, también, su preocupación por la ausencia de un marco legal regulador del régimen de derechos fundamentales y libertades públicas de los miembros de las Fuerzas Armadas.

Habida cuenta del tiempo transcurrido desde la entrada en vigor de la Ley de la Carrera Militar; esta Institución recomendó al Ministerio de Defensa que, a la mayor brevedad posible, se elaborase el correspondiente anteproyecto de ley, con el fin de adaptar el Ordenamiento Legal de la Defensa Nacional y el régimen de derechos y deberes de los militares al modelo de Fuerzas Armadas profesionales, toda vez que ha transcurrido en exceso el plazo previsto en la Ley 17/1999.

Por otra parte, se han seguido constatando, a través de las quejas planteadas por miembros del Cuerpo de la Guardia Civil y de las Fuerzas Armadas, retrasos y demoras muy significativos en la resolución de los expedientes de determinación de insuficiencia de condiciones psicofísicas, por lo que se ha iniciado una nueva investigación, con carácter general, ante la Subsecretaría de Defensa.

Igualmente, en el transcurso del año 2009 se han continuado las actuaciones de oficio que se iniciaron hace cuatro años, sobre las bajas médicas por motivos psicológicos y los suicidios del personal del Cuerpo de la Guardia Civil. Las bajas psicológicas han descendido considerablemente, pero las conductas suicidas han aumentado en relación con años anteriores, por lo que se han solicitado datos complementarios sobre las zonas en las que se han producido estas situaciones y las posibles causas de las mismas, personales, familiares o laborales.

También se ha intervenido en relación con la situación física de algunos cuarteles, como el de Cangas de Morrazo, de la Comandancia de la Guardia Civil de Pontevedra, donde residen 12 familias y trabajan 50 efectivos, en unas dependencias y viviendas que, al parecer, no reúnen las mínimas condiciones de habitabilidad.

Se ha actuado, asimismo, sobre la posibilidad de reintegro a la situación de activo del personal de la Guardia Civil retirado por inutilidad permanente, en el supuesto de que desaparezcan las causas que motivaron el citado pase a la situación de retiro, previsión que sí está contemplada para las Fuerzas Armadas.

Igualmente se ha llevado a cabo un seguimiento, con la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, de la situación de los miembros del Instituto Armado que son declarados aptos para el servicio con limitaciones y respecto al desarrollo reglamentario de la Ley Orgánica 11/2007, de 22 de octubre, reguladora de los derechos y deberes de los miembros de la Guardia Civil.

Con motivo de la Resolución de 25 de mayo de 2009, de la indicada Dirección General, mediante la que se convocaban 1.949 plazas de alumnos del Centro de Formación, de la División de Formación y Perfeccionamiento, aspirantes a ingreso en la Escala Básica del Cuerpo Nacional de Policía, un número muy elevado de ciudadanos, que en 2009 cumplían 30 años de edad, o que ya los tenían cumplidos, solicitó nuestra intervención, para que se modificase

el límite de edad máximo para el ingreso y así poder participar en el citado proceso selectivo.

El expresado Centro Directivo comunicó a esta Institución, en un extenso informe, las razones por las que no consideraba oportuno proceder a este cambio normativo, en el marco de la potestad autoorganizatoria de la que dispone para llevar a cabo la prestación de los servicios públicos a través de la ordenación de los diversos colectivos de funcionarios.

Se ha intervenido, asimismo, acerca de los traslados por razones de salud del propio funcionario, de su cónyuge o de los hijos a cargo.

## **Personal laboral en las Administraciones Públicas**

El desarrollo de los procedimientos de selección y provisión de plazas de personal laboral en las Administraciones Públicas continúa motivando la presentación de numerosas quejas.

En cuanto a la mejora de las condiciones que rodean la prestación del servicio, se debe resaltar que se ha resuelto, finalmente, la implantación, en la Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos, de un número de identificación profesional para sus trabajadores, a fin de evitar que tengan que dejar constancia del correspondiente a su Documento Nacional de Identidad.

En relación con el desarrollo del Acuerdo de 3 de diciembre de 2007, de la Mesa General de Negociación de la Administración General del Estado, aprobado por el Consejo de Ministros de 25 de enero de 2008, sobre las condiciones de trabajo del personal laboral en el exterior; la Administración ha determinado, como aspectos prioritarios, la celebración de elecciones sindicales y el establecimiento de un procedimiento disciplinario, habiéndose iniciado negociaciones sobre éstas y otras medidas.

## **Clases pasivas**

Respecto a la investigación de oficio abierta sobre el proceso de equiparación entre el Régimen Especial de Clases Pasivas y el Régimen General de Seguridad Social, en la aportación que deben realizar los funcionarios pensionistas cuando adquieren las medicinas que les son prescritas, el Ministerio de Economía y Hacienda comunicó que, debido a la coyuntura económica, se estaban adoptando medidas de contención del gasto, por lo que no resultaba procedente su incremento con este proceso de asimilación entre los distintos regímenes de protección social.

Esta Defensoría espera que, al ser una cuestión coyuntural la que, por el momento, no permite la adopción de las correspondientes medidas presupuestarias, se reanuden las actuaciones cuando las circunstancias económicas puedan hacer posible la citada asimilación, a fin de que los jubilados de clases pasivas puedan ver realizadas sus aspiraciones de equiparación, en este aspecto, con los pensionistas del Régimen General de la Seguridad Social.

### Cooficialidad lingüística

Las quejas formuladas en este ejercicio cuestionan, desde el ámbito de los derechos lingüísticos propios, tanto el uso de las lenguas cooficiales, junto con el castellano, en determinadas comunidades autónomas, por parte de las administraciones autonómicas, locales y corporativas de la respectiva comunidad, como el uso del castellano por los órganos de la Administración del Estado presentes en dichas comunidades, en el ámbito de los procedimientos administrativos o en sus relaciones con los ciudadanos.

Con carácter general se aprecia a lo largo del periodo a que se refiere el Informe 2009 una relativa disminución del volumen de quejas en materia de cooficialidad lingüística. Este hecho, siempre deseable en ésta y en cualquier otra materia, puede tener diversas causas entre las que podrían estar la menor actividad normativa en este ámbito por parte de las comunidades autónomas con lengua propia, la asunción, o mejor dicho, la asimilación del nuevo escenario de cooficialidad en razón del tiempo que lleva aplicándose y, asimismo, la adquisición de hábitos y prácticas acordes con el sistema previsto en la Constitución y en las leyes que la desarrollan por parte de los poderes y autoridades públicas y los ciudadanos.

En cualquier caso, sería deseable disponer de un pronunciamiento del Tribunal Constitucional en los asuntos pendientes que se refieren a esta materia que actualice, confirme o revise la jurisprudencia en materia de cooficialidad lingüística al hilo de los resultados prácticos de la implantación de los diversos modelos que se han venido llevando a cabo en las distintas comunidades autónomas y de los resultados que los mismos han obtenido sobre la base de una experiencia ya dilatada, fruto de la cual habrán de poder precisarse con mayor claridad los derechos y deberes de los ciudadanos en materia lingüística y las obligaciones y los límites que correspondan a las autoridades y poderes públicos en el ámbito de la cooficialidad.

### Régimen electoral

Las quejas en materia electoral suelen cuestionar aspectos del procedimiento que no incurren en vulneración del derecho de participación, como es por ejemplo el cómputo y valoración del voto en blanco. También hay quejas por el hecho de que los partidos políticos dispongan de las listas censales, por problemas de accesibilidad a los locales electorales, por la formación de las mesas electorales, la gestión del voto por correo o las dificultades para la plena participación de personas afectadas por minusvalía en los procesos electorales.

### Protección de los menores frente a los medios de comunicación

La protección de la juventud y de la infancia es un límite que la Constitución impone al ejercicio de los restantes derechos fundamentales y, en particular, a las libertades de expresión, información, comunicación y creación literaria, artística, científica

y técnica. El Defensor hace años que insiste en sus informes en la necesidad de esa protección y de hacer efectivo el Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia (2004), para que se cree una autoridad u organismo independiente, desvinculado jerárquicamente de la Administración. En el Proyecto de Ley General de la Comunicación Audiovisual aparece el denominado Consejo Estatal de Medios Audiovisuales.

Hay que señalar que el Defensor, en colaboración con UNICEF, está recabando, entre jóvenes de 12 y 18 años, su percepción del respeto y garantía de sus derechos en la programación y contenidos que ofertan televisiones e Internet, cuyos resultados se harán públicos próximamente en un informe monográfico dedicado a esta materia.

### Responsabilidad patrimonial

La Constitución recoge el derecho de los administrados a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualesquiera de sus bienes y derechos, salvo en casos de fuerza mayor; siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos.

Al Defensor del Pueblo han llegado numerosas quejas por la lentitud generalizada en la tramitación de expedientes, mayormente referidas al Ministerio de Fomento y las administraciones sanitarias autonómicas. Daños por obras en viviendas, fincas o negocios, accidentes por mal estado de la red vial estatal, daños sufridos por incorrecta actuación de personal sanitario, son algunos ejemplos de queja. También se dan casos de queja contra las administraciones locales por tardanza en tramitar expedientes de responsabilidad patrimonial.

El Ministerio de Fomento ha informado de la implantación de un nuevo modelo de gestión que está agilizando notablemente los procedimientos.

### Administración local

#### Derechos de los miembros de las corporaciones locales

Son habituales las quejas de miembros o grupos municipales, obviamente de la oposición, sobre su derecho de acceso a documentación necesaria para el desarrollo de su actividad. Este año también han llegado quejas sobre la aplicación del llamado "pacto antitransfuguismo", revelando la diferente interpretación que cabe efectuar de los incisos del artículo 73.3 de la Ley de Bases del Régimen Local, incluso teniendo en cuenta su origen directo en el acuerdo político del que trae causa. Sería conveniente su revisión para introducir las modificaciones, correcciones o precisiones oportunas.

#### Funcionamiento de los órganos de gobierno

Las reclamaciones versan fundamentalmente sobre las actuaciones tendentes a dificultar la participación de los miembros de la oposición, que se quejan del incumplimiento del régimen

de sesiones acordado, de no facilitar la conciliación con las agendas laborales, incumplimientos de la obligación legal de celebrar un pleno ordinario al mes e impedir el derecho de información de los vecinos.

### **Información y participación ciudadana**

Los ayuntamientos están obligados por ley a facilitar la participación de los vecinos en los asuntos de la vida pública local y, para garantizarlo, la propia ley establece la creación de una comisión de sugerencias y reclamaciones. Se ha dado el caso, en el Ayuntamiento de Valencia, que dicha comisión ha tardado casi seis años en ser creada.

Otras quejas de los movimientos vecinales han sido la falta de soportes publicitarios para darse a conocer o la ausencia de paneles de información municipal.

### **Actividades y servicios de las corporaciones locales**

Cada vez son más numerosas las quejas por ausencia o deficiencia en la prestación de servicios obligatorios mínimos, fundamentalmente alumbrado público, recogida de residuos, limpieza viaria, abastecimiento de agua potable, alcantarillado, acceso a los núcleos de población y pavimentación de las vías públicas.

Estas quejas se refieren sobre todo a pequeños núcleos de población del medio rural que, en muchos casos, son candidatos a la desaparición y que cuentan con una escasa y envejecida población, que se resiste a abandonar sus raíces y cuyas demandas de servicios tienen poca acogida

y escasa "rentabilidad". Esta Institución no desconoce las dificultades para garantizar como mínimo los servicios que la ley exige, tanto en el plano de gestión como en el financiero, pero la ley prevé la asistencia de las diputaciones provinciales y las comunidades autónomas para apoyar o sustituir la actuación de los ayuntamientos cuando éstos no puedan atender sus obligaciones.

De núcleos de población mayores se han recibido quejas sobre instalaciones deportivas, su estado y normas de utilización, así como precios, sobre molestias causadas por animales domésticos o tenencia de perros potencialmente peligrosos.

### **Gestión del Padrón Municipal**

Son numerosas las quejas por denegación de inscripción en el Padrón y una de las causas más alegadas es la falta de residencia previa en el municipio, como es el caso de muchos inmigrantes, la utilización de la fórmula genérica de necesidad de "documentos análogos" que limitan o dificultan la inscripción, requisitos como que la vivienda tenga una superficie mínima de 20 m<sup>2</sup> por cada empadronado en ese domicilio o certificación de habitabilidad o de estar al corriente de pago de impuestos.

Las quejas han sido admitidas sobre la base de que el derecho a empadronarse en el domicilio donde se reside es un derecho básico y universal de los ciudadanos, del cual se deriva el ejercicio de otros derechos muy importantes y elementales para la convivencia que deben prevalecer sobre otras cuestiones burocráticas, administrativas, recaudatorias o de otra índole.



# RELACIONES INSTITUCIONALES

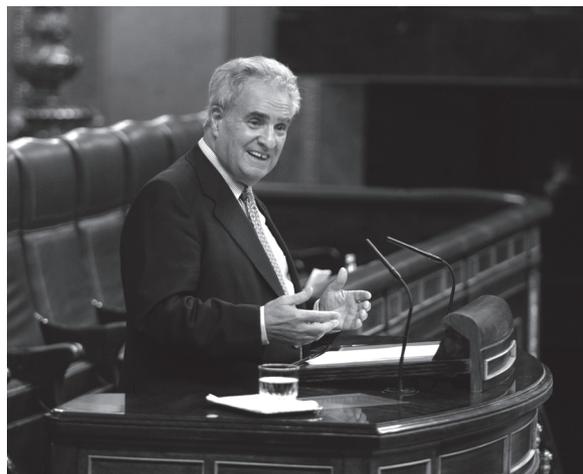


### Actividad parlamentaria

El 17 de febrero compareció el Defensor del Pueblo ante la Comisión Mixta de Relaciones con la Institución para presentar el informe sobre los "Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social".

Posteriormente, el día 25 de mayo, hizo entrega del *Informe anual* correspondiente al año 2008 a los presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado. La comparecencia ante la Comisión Mixta tuvo lugar el 16 de junio de 2009, dando lugar al oportuno debate.

Finalmente, la presentación del Informe anual 2008 ante los Plenos del Senado y del Congreso tuvo lugar los días 24 de junio y 10 de septiembre, respectivamente.



El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, durante la presentación del *Informe 2008* ante el Pleno del Congreso.

### Relaciones con los comisionados parlamentarios

Se da cuenta en este apartado de los principales contactos mantenidos durante el año 2009 con los comisionados de los parlamentos autonómicos. Se incluyen tanto los encuentros formales de trabajo en la sede del Defensor del Pueblo o del homólogo autonómico, como las reuniones y eventos colectivos, entre los que destacan las jornadas anuales de coordinación de ámbito estatal:

- Visita interinstitucional y reunión de trabajo del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, José Pablo Ruiz Abellán, acompañado de su Adjunto y Secretario General. Sede de la Institución, 11 de febrero.
- Asistencia del Defensor del Pueblo y su Adjunto Segundo a la toma de posesión del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi Diego. Valencia, 6 de marzo.
- Asistencia de la Secretaria General a los actos organizados con motivo del XXV aniversario de la Ley del Síndic de Greuges de Cataluña. Barcelona, 27 de marzo.

- Visita del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y su Adjunto Segundo, para analizar conjuntamente diversas cuestiones relacionadas con ambas instituciones. Sede de la Institución, 27 de abril.
- Visita del Valedor do Pobo, Benigno López González. Sede de la Institución, 13 de mayo.



El Valedor do Pobo, Benigno López González, visitó al Defensor del Pueblo en la sede de la Institución. Con ellos, en la fotografía, la Secretaria General del Defensor del Pueblo, Mar España Martí, y el jefe de Gabinete del Defensor, Manuel García Viso.

- Participación del Adjunto Segundo en el segundo taller preparatorio de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) como instrumento de garantía de la efectividad de los derechos sociales. Albacete, 18 de mayo.



Foto de familia de los defensores durante las XXIV Jornadas de Coordinación.

- Firma de un convenio de cooperación y coordinación entre el Defensor del Pueblo y el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia. Cartagena (Murcia), 1 de junio.
- Asistencia del Defensor del Pueblo y su Adjunto Segundo, al acto institucional celebrado con motivo del 20 aniversario del Ararteko. Vitoria, 17 de junio.
- Asistencia a la presentación del Informe del Ararteko correspondiente al año 2008. Vitoria, 18 de junio.

- Asistencia del Defensor, el Adjunto Segundo y la Secretaria General a las Jornadas realizadas con motivo del XXV aniversario de la creación del Valedor do Pobo, "Creando un espacio para la defensa de los derechos: 25 años de la Ley 6/1984 del Valedor do Pobo". El Defensor del Pueblo participó en la mesa redonda "La función constitucional de defensa del pueblo 25 años después: de la emergencia a la consolidación". Santiago de Compostela (A Coruña), 22 y 23 de junio.
- Reunión de trabajo de la Secretaria General con el Sindic de Greuges de Cataluña y una delegación de esa Institución para tratar sobre aspectos de organización técnica y mejora de los sistemas informáticos. Sede de la Institución, 6 de agosto.

## XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las XXIV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo se celebraron en Sevilla y Córdoba los días 19 y 20 de octubre de 2009, con el tema central "La protección de los derechos de la ciudadanía derivados de la aplicación de las nuevas tecnologías (TIC)".

Un año más, durante estas jornadas se impulsó la coordinación entre las distintas defensorías sobre aspectos generales de funcionamiento institucional y sobre diversas cuestiones de especial interés para los ciudadanos. Coincidiendo con las jornadas se celebró el Foro de Derechos Ciudadanos sobre Menores y Nuevas Tecnologías.

El siglo XXI ha puesto en evidencia el valor de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), que se han convertido en un instrumento esencial para el ejercicio de los derechos de la ciudadanía y en un medio a través del cual los poderes públicos deben mejorar notablemente la eficacia de su actuación dirigida a garantizar la efectividad de los mismos.

En las jornadas se debatieron los derechos de la ciudadanía en el acceso y uso de las TIC; las TIC como instrumentos de garantía y efectividad de los derechos sociales y su aplicación en los ámbitos educativo, sanitario y de los servicios sociales; la implantación de la Administración electrónica en el sector público y la aplicación de las TIC a las instituciones de los Defensores del Pueblo.

En este contexto, las Defensorías asumen la implantación del acceso electrónico de los ciudadanos a los servicios que prestan y manifestaron su firme compromiso con la tutela de los derechos en materia de protección de datos.

## Encuentros de trabajo con autoridades, ciudadanos y organizaciones sociales

Además de los contactos permanentes con ciudadanos y autoridades, en el contexto de la tramitación ordinaria de las quejas, se celebran habitualmente encuentros de carácter más singular para tratar asuntos de especial relevancia. Estos encuentros pueden girar en torno a uno o varios expedientes de cierta complejidad, o bien a una problemática de naturaleza

más amplia, como ocurre en los debates sociales sobre las reformas legislativas.

En estas reuniones es habitual también tratar sobre la mejor manera de articular las gestiones de indagación ante las administraciones y, con ese fin, se intercambian pareceres con los representantes de las diferentes unidades y órganos administrativos.

Por lo general, se omite el nombre de quienes asistieron a las diversas reuniones en representación de la Institución, pues podría resultar reiterativo.

- Reunión con el decano del Colegio de Registradores, Eugenio Rodríguez Cepeda, y otros miembros del Ilustre Colegio. Se abordaron cuestiones relacionadas con la colaboración registral y los retrasos en los registros civiles, particularmente en el Registro Civil Central. Madrid, 14 de enero.
- Reunión con el Presidente y una delegación de la Asociación Nacional de Afectados por el Impacto del Tráfico. Entre otras cuestiones, en la entrevista se hizo entrega al Defensor del manifiesto fundacional de la Asociación. Sede de la Institución, 19 de enero.
- Entrevista con la portavoz del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida en la Asamblea de Madrid, Inés Sabanés Nadal, acompañada de la portavoz de ese grupo en la Comisión de Educación, Eulalia Vaquero Gómez. Trasladaron al Defensor su preocupación sobre la difusión de datos desde la Consejería de Educación de Madrid en relación con los resultados obtenidos en la prueba de conocimientos y destrezas indispensables que se realiza a los alumnos de sexto de Educación Primaria en los colegios públicos de la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 22 de enero.
- Reunión con representantes de la Asociación de Vecinos de Torreldones (Madrid) por la Naturaleza y el Desarrollo Sostenible, "Torrenat", en relación con problemas medioambientales. Sede de la Institución, 27 de enero.
- Visita del consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Juan José Güemes Barrios, y de otros responsables de esa Consejería, para entregar el informe de respuesta a la solicitud formulada por el Defensor del Pueblo en el curso de una investigación de oficio. Sede de la Institución, 2 de febrero.
- Reunión con la directora de Cooperación Sectorial y Multilateral de la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. Sede de la Institución, 4 de febrero.
- Reunión con una representante de la Dirección General de Asuntos Estratégicos y Terrorismo del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, sobre la extradición de un presunto terrorista checheno. Sede de la Institución, 5 de febrero.
- Visita del nuevo Presidente del Consejo General del Notariado, Antonio Ojeda Escobar, para fortalecer los lazos de colaboración entre ambas instituciones. Sede de la Institución, 11 de febrero.
- Reunión con el director general de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de

Cooperación, Miguel Ángel de Frutos. Sede de la Institución, 11 de febrero.

- Reunión con la Defensora del Ciudadano y del Turista de Calvià (Illes Balears), Francisca Mascaró Tous. Sede de la Institución, 12 de febrero.
- Reunión con una delegación de ACNUR integrada por el asesor principal de Política Institucional, José María Riera, la oficial adjunta de Evaluación de Políticas, María Rijskjaer, y la consultora para evaluar flujos migratorios mixtos, Anna Marie Gallagher. Sede de la Institución, 17 de febrero.
- Visita de representantes de sindicatos de funcionarios vascos y ertzaintzas para explicar el contenido de la petición de recurso de inconstitucionalidad presentada conjuntamente por CC OO, UGT, ERNE, ESAN, SIPE y EUSPEL, sobre el artículo 22 de la Ley del País Vasco 19/2008, de 29 de diciembre, por la que se aprueban los Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma del País Vasco para el ejercicio 2009. Sede de la Institución, 18 de febrero.



El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, y su Adjunto Segundo, Manuel Aguilar, durante la comparecencia de presentación del informe sobre "Centros de protección de menores". Junto a ellos la Presidenta de la Comisión Mixta, Carmen Marón.

- Reunión con la directora general de Calidad y Evaluación Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino, María Jesús Rodríguez de Sancho, y el subdirector general de Evaluación Ambiental, Ángel Muñoz Cubillo. Sede de la Institución, 2 de marzo.
- Reunión con el Presidente y el Director General de "Plataforma de la Infancia", en relación con el informe monográfico sobre "Centros de protección de menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social". Sede de la Institución, 3 de marzo.
- Reunión con representantes del Colegio Profesional de Administradores de Fincas de Madrid. Sede de la Institución, 11 de marzo.
- Asistencia a la reunión organizada por el Defensor del Pueblo Andaluz con la asociación "Almería Acoge". Sevilla, 12 de marzo.
- Visita del Secretario General de Comisiones Obreras de Madrid y el Secretario General de COMFIA-CC OO, en relación con la presentación de una solicitud de recurso de

inconstitucionalidad contra la Ley de la Asamblea de Madrid 3/2008, de Medidas Fiscales y Administrativas. Sede de la Institución, 16 de marzo.

- Reunión con representantes de la coordinadora Foro por la Movilidad Sostenible de la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 20 de abril.
- Reunión con representantes de la Federación Estatal de Lesbianas, Gays, Transexuales y Bisexuales para la discusión de asuntos que les afectan. Sede de la Institución, 29 de abril.
- Reunión con el alcalde-presidente del Ayuntamiento de San Martín de Valdeiglesias (Madrid). Sede de la Institución, 5 de mayo.
- Reuniones con el Presidente y el Director del Departamento de Seguridad Vial de la Asociación Mutua Motera, en relación al informe sobre la seguridad vial de los motociclistas. Sede de la Institución, días 13 de mayo y 8 de octubre.
- Reunión con miembros de la Asociación de Familiares y Amigos de Personas Ingresadas en hospitales psiquiátricos penitenciarios, encabezada por su Presidenta, Araceli Carrillo. Sede de la Institución, 18 de mayo.
- Reunión con la responsable de Relaciones Institucionales y Política Interior de Amnistía Internacional, Ángela Iranzo, con el responsable de Incidencia Política y Participación Social de CEAR, Mauricio Valiente, y con el Secretario General de CEAR, Alfredo Abad. Sede de la Institución, 2 de junio.
- Reunión con el director general de Coordinación Territorial y Medio Abierto de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias del Ministerio del Interior, Virgilio Valera. Sede de la Institución, 4 de junio.
- Reunión con representantes de la Plataforma Objetora a la Educación para la Ciudadanía. Sede de la Institución, 15 de junio.
- Reunión con la Defensora del Ciudadano de Paterna (Murcia), María Antonia Moreno Gutiérrez, acompañada de la letrada Susana Sanchís. Sede de la Institución, 29 de junio.
- Reunión de trabajo entre el Defensor del Pueblo y el Fiscal General del Estado, para la mejora y actualización de los canales de comunicación entre ambas instituciones. Sede de la Fiscalía General, 3 de julio.
- Reunión con la consejera de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Engracia Hidalgo Tena, junto con el director general de Coordinación de la Dependencia, Miguel Ángel García Martín, para explicar al Defensor del Pueblo determinados extremos en relación con las dificultades encontradas en la aplicación de la Ley de Dependencia, así como para ofrecer su colaboración y su respuesta detallada a los requerimientos del Defensor. Sede de la Institución, 7 de julio.
- Reunión con representantes del sindicato ASPEPC en relación con la Ley Catalana de Educación. Sede de la Institución, 8 de julio.
- Reunión con representantes de distintas asociaciones (Convivencia Cívica Catalana, Foro de Ermua, CONCAPA, Denaes), que hicieron entrega al Defensor del Pueblo de su

petición de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de Educación de Cataluña, aprobada por el Parlamento de Cataluña el 1 de julio de 2009. Sede de la Institución, 21 de julio.

- Reunión con el director y el subdirector de la Agencia Española de Protección de Datos. Sede de la Institución, 21 de julio.
- Reunión con la responsable de las relaciones institucionales de la Sociedad General de Autores, en relación con la Ley de Propiedad Intelectual. Sede de la Institución, 21 de julio.
- Reunión con la representante de ACNUR en España, Mari-cela Daniel, con la abogada en temas relacionados con menores de esa oficina, Margarita de la Rasilla, y con la responsable de la unidad legal, Marta García. Sede de la Institución, 22 de julio.
- Reunión con representantes nacionales y autonómicos del Grupo Parlamentario de Izquierda Unida, en la que se solicitó al Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 6/2009, de 6 de julio, de centros de ocio de gran capacidad. Sede de la Institución, 23 de julio.
- Visita de representantes de la Asociación del Puente y Ciudad de Vallecas para presentar queja por el incumplimiento de un acuerdo por la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 27 de julio.
- Visita de representantes de la Asociación Nacional de Catedráticos de Instituto (ANCABA) y de la Asociación Sindical de Profesores de Secundaria de Catalunya (ASPEC) para trasladar al Defensor una serie de cuestiones sobre la Ley de Educación de Cataluña. Sede de la Institución, 28 de julio.
- Entrevista con el ex Presidente de la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, Agustí Cerdà i Argent, acompañando a diversos responsables de plataformas reivindicativas de la aplicación adecuada de la Ley de Dependencia, para plantear los problemas que esa aplicación entraña, concretados en una queja. Sede de la Institución, 16 de septiembre.
- Visita del decano del Colegio de Abogados de Melilla, Blas Jesús Imbroda Ortiz, acompañado del secretario y de la representante de la Comisión de Extranjería, para tratar de los problemas relacionados con el derecho de asistencia jurídica gratuita en Melilla. Sede de la Institución, 29 de septiembre.
- Reunión con representantes del Colegio de Administradores de Fincas de Madrid y del Consejo General de Colegios Administradores de Fincas. Sede de la Institución, 30 de septiembre.
- Entrevista con el director general de Naciones Unidas, Asuntos Globales y Derechos Humanos del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, Jorge Domecq Fernández de Bobadilla, acompañado del subdirector adjunto de la Oficina de Derechos Humanos, con objeto de comentar las reuniones sobre derechos humanos en la sede de Naciones Unidas en Ginebra, fundamentalmente la reunión de revisión sobre el Mecanismo de Prevención de la Tortura

en España y la situación del proceso de examen periódico universal que culminará en mayo del 2010. Sede de la Institución, 7 de octubre.

- Reunión con el director ejecutivo de Desarrollo y Accesibilidad y Coordinación de la Innovación de la entidad público-empresarial Renfe-Operadora, Francesc Romeu Martí. Sede de la Institución, 8 de octubre.
- Reunión con representantes de la Federación Vasca de Prejubilados y Pensionistas y la Confederación Estatal de Prejubilados y Pensionistas. Sede de la Institución, 26 de octubre.
- Visita de miembros de la Asociación Víctimas y Justicia, presidida por Francisco Javier Casanueva Núñez, para presentarse y dialogar de asuntos relacionados con la protección integral de las víctimas. Sede de la Institución, 16 de noviembre.
- Reunión con la directora y representantes de Women's Link World Wide. Sede de la Institución, 25 de noviembre.
- Reunión con el obispo de Tánger y con Helena Malero Garzón, sobre trata de mujeres. Sede de la Institución, 26 de noviembre.
- Reunión con los representantes de las organizaciones ecologistas Greenpeace y WWF/Adena. Sede de la Institución, 3 de diciembre.
- Visita de una delegación de CC OO de Madrid y de UGT, para presentar queja en relación con la Ley de la Asamblea de Madrid 6/2009, de Libertad de Elección en la Sanidad. Sede de la Institución, 9 de diciembre.
- Reunión con los representantes de la Asociación de Pequeñas y Medianas Empresas Afectadas por Derivados Financieros (APYMAD), José Capilla Rodríguez, Daniel Ortega del Cura y Jordi Rosell Casals. Sede de la Institución, 10 de diciembre.
- Entrevista con miembros de Ouest France, Mark Zennec y María Santamaría, con relación a los centros penitenciarios españoles. Sede de la Institución, 10 de diciembre.
- Reunión con representantes de la Unión de Agricultores y Ganaderos, José Manuel de las Heras, Joan Caball, Andreu Ferré y Elena Ovejas. Sede de la Institución, 16 de diciembre.
- Reunión con los padres de una menor desaparecida en Sevilla y con el secretario de la Asociación Víctimas y Justicia, Fernando Suárez de Arcos. Sede de la Institución, 16 de diciembre.
- Reunión con el consejero de Sanidad de la Comunidad de Madrid, Juan José Güemes Barrios. Sede de la Institución, 16 de diciembre.
- Visita del alcalde del Ayuntamiento de San Fernando de Henares (Madrid), Julio Setién Martínez, acompañado de los portavoces de los grupos municipales de Izquierda Unida, Socialista y Partido Popular, para tratar sobre la situación aeroportuaria y concretamente los ruidos de los aviones que afectan al municipio. Sede de la Institución, 18 de diciembre.
- Reunión con la Presidenta de la Sociedad Pública de Alquiler, S.A., del Ministerio de Vivienda, Nieves Huertas Sánchez. Sede de la Institución, 22 de diciembre.

## Actividad internacional

Se da cuenta también, en este capítulo, de las principales actividades llevadas a cabo desde el Defensor del Pueblo con repercusión internacional. En tres apartados se agrupan las siguientes actividades: en primer lugar, se informa sobre los eventos internacionales de carácter formal a los que se ha asistido o en los que se ha participado de manera principal, además de aquellos que han sido organizados por la propia Institución, como ocurre en el caso del Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), celebrado en Madrid en el mes de octubre; en el siguiente apartado, se da cuenta de la asistencia a diferentes actos oficiales representativos y de las visitas internacionales de carácter más bien protocolario que se han producido a lo largo del año; finalmente, se relacionan las reuniones y encuentros de trabajo en los que se han tratado aspectos de cooperación internacional con otras instituciones de Defensor del Pueblo o con organismos internacionales.

Durante el año 2009 se ha profundizado en los lazos de colaboración con aquellos organismos internacionales dedicados a la protección y promoción de los derechos humanos, en los que España participa como Estado miembro. Tal es el caso destacado de la colaboración con los distintos órganos de Naciones Unidas, canalizada a través de la intensa labor que lleva a cabo la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos y, en particular, el departamento encargado de las relaciones con las instituciones nacionales de derechos humanos. En ese contexto, la Institución puede participar, como ha hecho en alguna ocasión, en las reuniones que tienen lugar en la sede de la ONU en Ginebra, exponiendo el parecer del Defensor del Pueblo respecto a la situación de los derechos humanos en España y, en concreto, sobre los informes preparatorios o de conclusiones sobre este país que puedan ser objeto de examen. Hay que recordar que, en paralelo, la Institución colabora, si así lo estima oportuno, con las autoridades españolas responsables de elaborar los documentos correspondientes, como se ha manifestado de cara al próximo Examen Periódico Universal para España, que tendrá lugar en el mes de mayo de 2010 en el Consejo de Derechos Humanos.

De igual manera, se continúa colaborando estrechamente con la Red de Defensores del Pueblo de la Unión Europea y con el Defensor del Pueblo Europeo, promoviendo el conocimiento de las experiencias nacionales y la solución de problemas de los ciudadanos europeos. En este mismo contexto regional, se participa activamente en las reuniones de coordinación de las instituciones nacionales de protección de los derechos humanos europeas de los Estados que integran el Consejo de Europa, centradas en los últimos tiempos, de forma particular, en asuntos como la inmigración o, más en general, en los trabajos y estudios que promueven la mejora del sistema regional de protección de los derechos y libertades y de su órgano principal, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

Se ha continuado también la habitual labor de cooperación con las organizaciones que agrupan a las instituciones de Defensor del Pueblo de los distintos países con los que España mantiene especiales vínculos de entendimiento. Ya se ha hecho

mención a la organización y celebración en Madrid de la 14ª Asamblea y Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO). Además, ha continuado el esfuerzo por impulsar la nueva Asociación de Defensores y Ombudsman del Mediterráneo (AOM), en la que participan titulares de las instituciones homólogas de los países de este ámbito geográfico. El Tercer Encuentro y Asamblea de la AOM se celebró en Atenas en el mes de noviembre.



Intervención del Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, en la tercera reunión de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), celebrada en Atenas (Grecia).

Además, se continúa trabajando con actividades de carácter bilateral de cooperación, con el fin de intercambiar experiencias entre esta Institución y algunos defensores extranjeros, por un lado, y para potenciar el proceso de democratización y de homologación a los estándares internacionales de derechos humanos en determinados países, por otro. En este grupo más heterogéneo de actividades cabe mencionar los contactos y encuentros con representantes de países muy diferentes como China, Montenegro, Turquía, Egipto, Marruecos o Israel.

De forma más destacada hay que señalar el inicio de un nuevo proyecto de hermanamiento (*Twinning*) promovido por la Comisión Europea. Después de la experiencia positiva que tuvo lugar durante 2006 con el proyecto en Kazajistán, en colaboración con el Defensor del Pueblo de Grecia, en 2009 fue aprobada por la Comisión la propuesta conjunta presentada por el Mediador de la República Francesa y el Defensor del Pueblo para llevar a cabo un proyecto de este tipo con el Defensor de los Derechos Humanos de Armenia. En virtud de ello, ha dado comienzo el proyecto que tiene una duración total de 18 meses por lo que, a lo largo de ese tiempo, se desarrollarán las actividades de fortalecimiento de la Institución de Armenia en estrecha y permanente cooperación con la Oficina del Mediador de Francia, a cuyo fin y para coordinar los trabajos se ha desplazado a aquel país un asesor del Defensor del Pueblo en calidad de consejero residente.

## Eventos internacionales

- Participación en la Conferencia Internacional organizada con motivo del 10º Aniversario del Defensor de Georgia. Tbilisi (Georgia), 11 y 12 de febrero.

- Participación en la I Conferencia Internacional de los Consejos e Instituciones de la Emigración. Rabat (Marruecos), 3 y 4 de marzo.
- Décimo periodo regular de Sesiones del Consejo de Derechos Humanos. Asistencia de una delegación del Defensor del Pueblo a la presentación del Informe sobre España del Relator Especial para el Respeto de los Derechos Humanos en la lucha contra el Terrorismo. Ginebra (Suiza), 10 de marzo.
- Décimo periodo regular de sesiones del Consejo de Derechos Humanos. Asistencia de una delegación del Defensor del Pueblo a la reunión anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales de Protección y Promoción de los Derechos Humanos (CIC). Ginebra (Suiza), del 23 al 27 de marzo.
- Conferencia y participación en la reunión sobre la aplicación del Protocolo Opcional de la Convención contra la Tortura de Naciones Unidas, organizado por el Ombudsman de la República Serbia. Belgrado (Serbia), 23 a 25 de marzo.
- Taller internacional con el título *"The role of National Human Rights Structures in case of non execution of domestic judgments"*, organizado por el Comisionado de Derechos Humanos del Consejo de Europa y la Universidad de Padua. Padua (Italia), 24 a 26 de marzo.
- VII Seminario de Defensores del Pueblo Nacionales de los Estados miembros y países candidatos. Organizado por el Defensor del Pueblo Europeo y la Defensora del Pueblo chipriota. El tema central fue "La migración y su impacto en el trabajo de los Defensores del Pueblo". El Defensor del Pueblo presidió la sesión de la segunda jornada, "Inmigración de terceros países y asilo". Paphos (Chipre), días 5 a 7 de abril.
- Participación en la Revisión de la Conferencia de Durban, organizada por Naciones Unidas. Sede de las Naciones Unidas. Ginebra (Suiza), 20 a 24 de abril.
- IX Conferencia Mundial del Instituto Internacional del Ombudsman y Bicentenario de la Oficina de los Ombudsman parlamentarios suecos. Participación del Defensor en el taller titulado "Sin permiso de residencia. La protección de los solicitantes de asilo y los inmigrantes legales". Estocolmo (Suecia), del 10 al 12 de junio.
- Participación en el IV Encuentro Internacional de Redes Eurosocial, "La agenda de la cohesión social en América Latina: avances y desafíos". Salvador de Bahía (Brasil), 23 a 25 de junio.
- II Encuentro de la Red Europea de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (NHRI Network) de expertos en inmigración y asilo, organizado por el Departamento de Migraciones y Derechos Fundamentales del Centro Belga para la Igualdad de Oportunidades y contra el Racismo. Bruselas (Bélgica), 25 y 26 de junio.
- Participación en el II encuentro entre representantes de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA) y de las instituciones nacionales de Derechos Humanos de Europa (INDH). Viena (Austria), 29 y 30 de junio.
- Alocución del Defensor del Pueblo en el evento paralelo a la XII Sesión del Consejo de Derechos Humanos, acerca del papel de los Ombudsmen y las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos en el sistema de Naciones Unidas, organizado por las Misiones Permanentes de Marruecos y Suiza en Ginebra, con el apoyo de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. Palacio de las Naciones, Ginebra (Suiza), 24 de septiembre.
- Participación en el seminario *"Linking Human Rights and Migrant Empowerment for Development"*, organizada por el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Ginebra (Suiza), 8 de octubre.
- Asistencia del Defensor del Pueblo y el Adjunto Segundo al foro "Los desafíos actuales de la protección internacional de los derechos humanos desde una perspectiva iberoamericana". Sede de la Secretaría General Iberoamericana. Madrid, 16 de octubre.
- Participación en el *workshop "The protection of separated/unaccompanied minors by national human rights structures (including children's Ombudsman)"*, organizado por el Consejo de Europa y la Universidad de Europa y la Universidad de Padua. Padua (Italia), 20 a 22 de octubre.
- Asistencia a la reunión preparatoria para el proceso de Examen Periódico Universal organizada por las Naciones Unidas. Bruselas (Bélgica), 21 al 24 de octubre.
- Celebración de los XIV Congreso y Asamblea Anual de la Federación Iberoamericana del Ombudsman, organizados por el Defensor del Pueblo de España. El Presidente del Senado, Javier Rojo, ejerció de anfitrión y SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias inauguraron la Sesión Solemne del XIV Congreso. El Congreso se articuló en torno a dos conferencias principales, a cargo de los expertos Gregorio Peces-Barba y Sergio García Ramírez. En la celebración de la XIV Asamblea General Ordinaria resultó elegida la nueva Presidenta de la organización, Beatriz Merino, Defensora del Pueblo de Perú, y se dio a conocer el convenio de colaboración firmado recientemente entre el Defensor y la Fundación Valsáin. En paralelo, tuvo lugar un seminario de la Red de Mujeres sobre la explotación de mujeres y niñas y fue presentado el Observatorio FIO sobre Derechos Humanos en Iberoamérica, elaborado por la Universidad de Alcalá. Además, se reunió la VIII Asamblea General Ordinaria de la Red de Instituciones para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (INDH) del Continente Americano. Palacio del Senado. Madrid, días 27 a 30 de octubre.
- Inauguración de la nueva sede de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM) y encuentro internacional sobre el tema *"Quel rôle pour les associations et réseaux internationaux et régionaux des Ombudsmans dans la promotion et le développement de ces institutions?"*. Tán-ger (Marruecos), 4 de noviembre.



Mesa presidencial de la inauguración de la Sesión Solemne del XIV Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen por SS.AA.RR. los Príncipes de Asturias, acompañados por el Presidente del Senado, Javier Rojo, y el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica.

- Participación en la reunión *"Meeting on new partnerships for torture prevention in Europe"*, organizada por la Asociación para la Prevención de la Tortura en colaboración con la Dirección General de Derechos Humanos y Asuntos Legales del Consejo de Europa. Estrasburgo, 6 de noviembre.
- Intervención en el 43º periodo de sesiones del Comité contra la Tortura, con motivo de la presentación del V Informe Periódico sobre España. Ginebra (Suiza), 11 de noviembre.
- Asistencia a la III reunión anual de Personas de Contacto de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos con el Consejo de Europa. Budapest (Hungría), 16 a 18 de noviembre.
- Asistencia a la reunión consultiva de expertos sobre el Plan de Acción de la Unión Europea sobre Menores no Acompañados, organizada por la Comisión Europea. Bruselas (Bélgica), 17 de noviembre.
- Asistencia a la reunión organizada por la Comisión Europea y sobre otros aspectos relativos a la asistencia por los organismos encargados de los menores no acompañados. Bruselas (Bélgica), 20 de noviembre.
- Asistencia y participación en la mesa redonda sobre la Detención en la Unión Europea (*Round-Table Discussion on Best Practices*), organizada por la Comisión Europea, Dirección General de Justicia, Libertad y Seguridad. Bruselas (Bélgica), 8 de diciembre.
- Celebración de la tercera reunión de la Asociación de Ombudsmen del Mediterráneo (AOM), bajo el lema "Transparencia en los servicios públicos: el papel del Ombudsman", organizada por el Ombudsman de Grecia, en colaboración con el Presidente de la AOM, el Diwan Al Madhalim de Marruecos, el primer vicepresidente de la Asociación, el Defensor del Pueblo de España, y el Secretario General, el Médiateur de la República francesa. Tomaron parte en este tercer encuentro 24 instituciones de defensa de los derechos y de mediación de la cuenca mediterránea, así como representantes de la Organización de Naciones Unidas (Alto Comisionado para los Derechos Humanos), de la Liga de los Estados Árabes y de la Unión Europea. Atenas (Grecia), días 14 y 15 de diciembre de 2009.
- Asistencia a la reunión *"First meeting of the permanent Forum on Arab-African dialogue on Democracy and Human*

*Rights"*, organizada por el Presidente del Consejo Nacional de Egipto. El Cairo (Egipto), días 17 y 18 de diciembre.

## Visitas y actos oficiales

- Visita de funcionarios y parlamentarios de la República Serbia. Presentación de la Institución y coloquio sobre el papel del Defensor del Pueblo en la protección de las minorías. Sede de la Institución, 9 de febrero.
- Reunión con representantes de la Comisión de Asuntos Constitucionales del Parlamento de Suecia, acompañados por el Embajador de Suecia en España, señor Rönquist, para informar sobre la función de la Institución y los temas más actuales de su labor. Sede de la Institución, 5 de marzo.
- Visita de presentación de la representante del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados en España, Maricela Daniel, y cambio de impresiones acerca de los problemas de los asilados y refugiados con miras a colaboraciones futuras. Sede de la Institución, 13 de marzo.
- Visita de las premiadas de la III Edición del Premio Rey de España de Derechos Humanos, Presidenta y Directora Ejecutiva del Comité de América Latina y Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM). Sede de la Institución, 30 de marzo.
- Visita de cortesía del Embajador de Turquía en España, Ender Arat. Sede de la Institución, 17 de abril.
- Participación en la conmemoración del "60 Aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos: los Objetivos del Milenio y los Derechos de la Infancia", organizado por UNDISA y UNICEF. Madrid, 22 de abril.
- Reunión con una delegación de la República Popular China, encabezada por la vicesecretaria de la Comisión de Control Disciplinario del Comité Central del PCCH, Ma Wen. Visita de intercambio y de propuesta de colaboración mutua. Sede de la Institución, 16 de junio.
- Visita de los cónsules de Bolivia, Hernán González y Freddy Mackay, los cuales, además de hacer su presentación al Defensor, le manifestaron los planes de formación y desarrollo de los



Reunión con una delegación de la República Popular China, encabezada por la vicesecretaria de la Comisión de Control Disciplinario del Comité Central del PCCH, Ma Wen. De izquierda a derecha: la Adjunta Primera, el Defensor del Pueblo, la Secretaria General, el jefe de Gabinete del Defensor, la señora Ma Wen y otros miembros de la delegación china.

bolivianos que residen en España, en colaboración con las autoridades españolas. Asimismo, expresaron su intención de comunicar a los miembros de la colonia boliviana las garantías y la orientación que la Institución ofrece a quienes decidan presentar personalmente las quejas por deficiencias en su relación con las administraciones españolas. Sede de la Institución, 24 de junio.

- Visita de estudio de una delegación de parlamentarios y funcionarios del Parlamento de la República de Montenegro. Sede de la Institución, 7 de octubre.
- Visita del Secretario General del Defensor del Pueblo de Panamá, Carlos Alberto Vásquez Reyes. Sede de la Institución, 6 de noviembre.
- Entrevista con el director de la Agencia Europea de Derechos Fundamentales de la Unión Europea, señor Morten Kjaerum. Dentro de una visita de trabajo a diversas instituciones nacionales, para intercambio de impresiones, estudió con el Defensor del Pueblo las posibilidades de estrechar la colaboración entre la Agencia y esta Institución. Sede de la Institución, 2 de diciembre.
- Visita de miembros del Consejo Consultivo de Derechos Humanos de Marruecos, Mustafa Iznasni y Mustafa Raissouni, acompañados por la consejera de la Embajada de Marruecos en España, Hanane Saadi. Sede de la Institución, 16 de diciembre.
- Visita del Presidente del Capítulo Venezolano del Instituto Latinoamericano del Ombudsman. Sede de la Institución, 28 de diciembre.

## Cooperación internacional

- Visita de funcionarios pertenecientes a los Parlamentos de los países de Iberoamérica y países de reciente incorporación a la Unión Europea, programada dentro del VII Curso para Asesores Jurídicos Parlamentarios, organizado por el Congreso de los Diputados. Sede de la Institución, 12 de febrero.
- Asistencia a la reunión del Consejo Rector de la Federación Iberoamericana de Ombudsman. Cartagena de Indias (Colombia), 24 de febrero.
- Reunión con una delegación del Ministerio del Interior de Turquía (encabezada por su director general), que visita España en el marco del proyecto de "Mejoramiento de control civil sobre la seguridad interior", gestionado por el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Sede de la Institución, 25 de febrero.
- Reunión de trabajo con el Defensor del Pueblo de Ecuador, Fernando Gutiérrez Vera. Sede de la Institución, 3 de abril.
- Participación de asesores de la Institución en el proyecto de formación para los investigadores de la Unidad de Desarrollo Legislativo del Consejo Nacional para los Derechos Humanos de Egipto, apoyado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. El Cairo (Egipto), días 27 a 30 de mayo.
- Firma del convenio de cooperación entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y el Defensor del Pueblo de España. Sede de la Institución, 29 de mayo.
- Visita de una delegación israelí compuesta por el Ombudsman/State Comptroller del Estado de Israel, Micha Lindenstrauss, y su Adjunto Ombudsman, Hillel Shamgar, para intercambiar puntos de vista sobre la forma de trabajar en las instituciones de Ombudsman y sobre el alcance de la supervisión de la Administración, así como para conocer el funcionamiento de otras instituciones del Estado. Madrid, días 9 a 13 de julio.
- Visita de una delegación de abogados y magistrados nepalíes pertenecientes a tres grupos (Tribunal Supremo, Escuela Judicial y Colegios de Abogados) interesados por distintos aspectos de la actividad defensorial (control judicial, corrupción en general y política de inmigración), en el marco del programa europeo para la atenuación de conflictos en el ámbito internacional. Sede de la Institución, 29 de julio.
- Visita de una delegación de asesores jurídicos de la Administración coreana (hacienda, agricultura, sanidad...), con objeto de conocer el funcionamiento de la Institución y las relaciones con los distintos ministerios y con el poder judicial. Sede de la Institución, 28 de agosto.
- Visita de formación de una delegación de funcionarias búlgaras y rumanas que trabajan sobre aspectos de derechos de los menores, en el marco del Programa Taiex, auspiciado por la Comisión Europea. La visita se extendió a la institución del Defensor del Pueblo Andaluz. Cabe destacar la realización de una mesa redonda sobre la protección de los menores en Internet, a cargo del jefe del Grupo de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil, Juan Salom, y del Presidente de la Organización no Gubernamental Protégéles, Guillermo Cánovas. Madrid y Sevilla, días 8 a 10 de septiembre.
- Reunión con representantes de la Asociación de Personeros del Departamento de Antioquía (Colombia). La visita fue organizada por el Centro de Estudios de Iberoamérica de la Universidad Rey Juan Carlos, en colaboración con la Universidad de Medellín. Sede de la Institución, 1 de octubre.
- Participación en el desayuno de trabajo con una delegación del Senado francés para los Derechos Humanos y Derechos de las Mujeres, organizado por el Embajador de Francia en España. Residencia de la Embajada de Francia, Madrid, 9 de octubre.
- Visita de una delegación de cuatro miembros del Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto, auspiciada por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y coordinada por la FILAPP. Sede de la Institución, días 13 a 16 octubre.
- Segundo encuentro de trabajo en el marco del proyecto de formación para los investigadores de la Unidad de Desarrollo Legislativo del Consejo Nacional para los Derechos Humanos de Egipto, apoyado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. El Cairo (Egipto), 22 a 24 de octubre.
- Reunión con una delegación de la fundación holandesa Nidos, para la presentación del proyecto europeo titulado Engi, en relación con la tutela de jóvenes menores de edad

que solicitan asilo político o refugio en Europa. Sede de la Institución, 2 de noviembre.

- Visita del *senior fellow* y subdirector de Política Exterior de la Brookings Institution, Ted Piccone, para cambiar impresiones acerca del impacto de los mecanismos de derechos humanos de Naciones Unidas en la realidad española. Sede de la Institución, 11 de noviembre.
- Visita de una delegación del Ministerio de Educación de China, encabezada por el director general de supervisión, señor Li Shengli, para conocer el sistema de supervisión de las Administraciones Públicas de España y sus competencias y de las universidades españolas. Sede de la Institución, 16 de noviembre.
- Reunión con miembros de la Secretaría General de la Comisión de Supervisión de Marruecos encargada de la elaboración del Plan de Acción nacional en el ámbito de la democracia y los derechos humanos, al objeto de intercambiar experiencias. Sede de la Institución, 17 de noviembre.
- Reunión informativa con los responsables del Proyecto de Hermanamiento de Francia y España con el Defensor de la República de Armenia. Sede de la Institución, 23 de noviembre.
- Participación en el simposio "Los judíos en España: pasado y presente", organizado por la Federación Sefardí Americana y con la colaboración del Consulado General de España. El Defensor del Pueblo intervino con la conferencia "España y los judíos hoy". Nueva York (Estados Unidos), 7 de diciembre.
- Visita de una delegación de la Presidencia de Derechos Humanos de Turquía, encabezada por su titular, Mehmet Yilmaz Kucuk, organizada por el Consejo de Europa. Sede de la Institución, 15 y 16 de diciembre.



El Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, y su Adjunta Primera, M<sup>a</sup> Luisa Cava de Llano, recibieron a una delegación de la Presidencia de Derechos Humanos de Turquía.

## Actividades de colaboración, difusión y divulgación institucional

Además del mandato constitucional de supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas, el Defensor del Pueblo asume la tarea de divulgar y promover el conocimiento de los derechos fundamentales y las libertades públicas, a cuyo fin dedica una parte de sus actividades de colaboración con organizaciones sociales y con las entidades educativas y las 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 o profesional conozcan más aspectos sobre la vigencia de los derechos democráticos, su aplicación práctica y la manera de ejercerlos.

También constituye un objetivo prioritario ofrecer todas las vías posibles que permitan el acceso de los ciudadanos al Defensor del Pueblo, como recurso no jurisdiccional de garantía y protección de los derechos constitucionales.

## Colaboración

- Asistencia del Defensor del Pueblo a la presentación pública de la Fundación Gregorio Peces-Barba, dedicada a fomentar y favorecer el estudio de la filosofía del derecho y los derechos humanos. Casa de América, Madrid, 10 de marzo.
- Asistencia al acto promovido por la Fundación del Consejo General de la Abogacía, en defensa de las víctimas de feminicidio en Ciudad Juárez (México). Madrid, 14 de abril.
- Sesión de trabajo con alumnos y alumnas del programa Máster de Estudios Políticos Aplicados, en su XI edición, organizado por la Fundación Internacional para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas. Sede de la Institución, 20 de mayo.



El Defensor del Pueblo en una sesión de trabajo con alumnos de la XI edición del Máster de Estudios Políticos Aplicados, organizado por la Fundación Internacional para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas.

- Asistencia a la presentación del libro *Adopción, seguridad jurídica e interés superior del menor*, editado con la colaboración de Obra Social Caja Madrid y organizado por la Fundación Aequitas del Consejo General del Notariado. Madrid, 25 de mayo.
- Asistencia a la presentación por el Ministerio de Sanidad y Política Social del informe de la Organización Mundial de la Salud sobre desigualdades sociales en salud. Madrid, 28 de mayo.
- Firma de convenios entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid. Sede de la Institución, 3 de junio.
- Reunión con el Comité Director de la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá. Sede de la Institución, 30 de junio.
- Presentación del último informe anual Raxen del Movimiento contra la Intolerancia por el Presidente de la Asociación, Esteban Ibarra, y el Defensor del Pueblo. Sede de la Institución, 23 de julio.



El Presidente del Movimiento contra la Intolerancia, Esteban Ibarra, presentó su informe Raxen 2009 en la sede del Defensor del Pueblo, acompañado por Enrique Múgica.

- Reunión del Pleno del Comité Ejecutivo y Junta Directiva de la Comisión Nacional para la racionalización de los horarios españoles, presidida por Ignacio Buqueras y Bach. El Defensor del Pueblo dirigió un saludo institucional. Sede de la Institución, 17 de septiembre.
- Reunión con Pablo Pérez Pérez, Sonia Bruben Burmeister y María Teresa de Gasperi, para presentar el proyecto "Solidaridad de responsabilidades en la protección de los menores no acompañados solicitantes de asilo", proyecto liderado por la Asociación La Merced Migraciones en colaboración con ACNUR y financiado por la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo e Inmigración y por la Unión Europea (Fondo Europeo de Refugiados). Sede de la Institución, 30 de septiembre.
- Reunión con el alcalde y miembros de la Corporación del Ayuntamiento del Real Sitio de San Ildefonso, con objeto de preparar las actividades derivadas del convenio firmado con la Fundación Valsaín. La Granja de San Ildefonso (Segovia), 6 de octubre.
- Acto de presentación del libro sobre el III Congreso Nacional para la racionalización de los horarios españoles e información del IV Congreso Nacional. Intervenciones del Defensor del Pueblo, el Presidente de la Comisión y la Presidenta de Afammer. Sede de la Institución, 8 de octubre.
- Asistencia de una asesora del Defensor del Pueblo a la celebración de la Conferencia Anual de la Abogacía Española. Real Academia de Jurisprudencia y Legislación. Madrid, 11 de diciembre.

## Difusión y divulgación

- Participación en las III Jornadas Transpirenaicas de Fronteras Interiores y en la mesa redonda "Configuración y alcance del derecho de la asistencia letrada en la doctrina del Tribunal Constitucional", organizadas por el Consell dels Il·lustres Col·legis D'Advocats de Catalunya. Girona, 16 de enero.
- Visita de un grupo del Centro Cultural Mira. Sede de la Institución, 21 de enero.
- Visita de un grupo del Centro Cultural San Fermín. Sede de la Institución, 27 de enero.

- Asistencia a la II sesión anual abierta de la Agencia Española de Protección de Datos. Universidad Carlos III, Madrid, 28 de enero.
- Visita de varios integrantes de la Sociedad Ateneísta "Aire Libre" (Ateneo de Madrid). Sede de la Institución, 30 de enero.
- Visita de un grupo de la Asociación Cultural Cibeles. Sede de la Institución, 10 de febrero.
- Asistencia al "Seminario sobre menores extranjeros no acompañados". Madrid, 12 y 13 de febrero.
- Conferencia del Defensor del Pueblo en el programa modular "Exclusión social, integración y ciudadanía: la defensa y la protección social de los sectores excluidos y de los inmigrantes en España", de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología, de la UNED. Madrid, 20 de febrero.
- Asistencia al curso monográfico sobre sustracción internacional de menores, organizado por la Asociación de Mujeres Juristas Themis. Casa de la Mujer, Madrid, 4 de marzo.
- Presentación de la obra *La inmigración en la encrucijada. Anuario de la Inmigración en España* (edición de 2008), de la Fundación Centro de Investigación de Relaciones Internacionales y Desarrollo (CIDOB). Fundación Ortega y Gasset, Madrid, 4 de marzo.
- Asistencia al XVI Encuentro de la Asociación Española de Abogados de Familia, "El derecho de familia: novedades en dos perspectivas". Madrid, 6 y 7 de marzo.
- Asistencia a la jornada sobre "La protección del consumidor en los mercados financieros", organizada por la Universidad Carlos III de Madrid. Getafe (Madrid), 9 de marzo.
- Encuentro con abogados en prácticas de la Escuela de Práctica Jurídica "Pedro Ibarreche" del Colegio de Abogados de Vizcaya. Sede de la Institución, 12 de marzo.
- Participación en la Jornada de "Extranjería, derecho y derechos", organizada por la Universidad Internacional de Andalucía (UIA) y la Fundación "Sevilla Acoge". Sevilla, 13 de marzo.
- Participación en el III Encuentro Plataforma de Infancia-Defensorías, organizado por la Plataforma de Organizaciones de Infancia, en colaboración con el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha. Guadalajara, 17 de marzo.
- Visita de un grupo de alumnos del curso "Conocer Madrid", del Centro Cultural Carril del Conde. Sede de la Institución, 25 de marzo.
- Encuentro con un grupo de estudiantes en prácticas del Grupo Socialista del Congreso de los Diputados. Sede de la Institución, 26 de marzo.
- Participación en el I Foro de Tutela y Curatela de Castilla-La Mancha "Tutela: protección o libertad", con la conferencia "Aspectos ético-jurídicos en el ejercicio de las figuras de guarda: tutor, curador, guardador de hecho y defensor judicial", organizado por la Fundación Tutelar Daño Cerebral. Toledo, 26 de marzo.
- Participación en el II Foro de Derechos Fundamentales en Materia de Extranjería, organizado por el Colegio de Abogados de Málaga. Málaga, 26 y 27 de marzo.

- Visita de un grupo de la Asociación de Profesores Universitarios Jubilados. Sede de la Institución, 27 de marzo.
- Inauguración del Curso "60 aniversario de la Declaración Universal de Derechos Humanos: los Objetivos del Milenio y los derechos de la infancia", con la conferencia "Los derechos humanos 60 años después", organizado por IUNDÍA, UNICEF y la Universidad Autónoma de Madrid. Colegio Mayor Juan Luis Vives, Madrid, 14 de abril.
- Asistencia al "Simposio sobre menores extranjeros no acompañados y menores extranjeros", organizado por el Consejo General de la Abogacía Española. Madrid, 16 de abril.
- Conferencia en los cursos selectivos de los Cuerpos Superiores de la Administración General del Estado, organizada por el Instituto Nacional de Administración Pública, en el Colegio de Médicos. Madrid, 24 de abril.
- Palabras del Defensor del Pueblo en la presentación de "Ágora, Agrupación para el Diálogo". Ateneo de Madrid, 28 de abril.
- Participación en la mesa redonda "Treinta años de ayuntamientos democráticos", organizada por la Fundación Pablo Iglesias. Círculo de Bellas Artes, Madrid, 29 de abril.
- Visita de un grupo de integrantes del Centro Sociocultural Cánovas del Castillo de Madrid. Sede de la Institución, 30 de abril.
- Curso de experto en "Defensa de la democracia y relaciones ejército-sociedad", organizado por el Instituto de Estudios Latinoamericanos (Universidad de Alcalá). Intervención del Defensor en una de las sesiones con el título "Defensa de la democracia y relaciones ejército-sociedad". Madrid, 4 de mayo.
- Participación en el Máster en Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia, curso 2008-2009, organizado por la Facultad de Psicología de la Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, 8 de mayo.
- Participación en las "III Jornadas Amuvih de Divulgación sobre VIH/sida. Aspectos jurídicos y legales del paciente con VIH", organizadas por la Asociación Murciana VIH. Murcia, 13 y 14 de mayo.
- Visita de un grupo de integrantes del Centro Cultural "Conocer Madrid". Sede de la Institución, 19 de mayo.
- Conferencia de clausura del Defensor del Pueblo en el VI Congreso Mundial de Bioética, organizado por la Sociedad Internacional de Bioética, en el Palacio de Congresos de la FIDMA. Gijón (Asturias), 21 de mayo.
- Conferencia sobre Abogacía y Defensor del Pueblo en la jura de nuevos abogados en el Ilustre Colegio de Abogados de Las Palmas. Las Palmas de Gran Canaria, 22 de mayo.
- Conferencia de clausura del Defensor del Pueblo en las Jornadas de Homenaje de las Cortes Generales a "La generación de 1956", con el título "Una generación para la democracia". Palacio del Senado, Madrid, 22 de mayo.
- Visita de un grupo de integrantes de la Asociación Adelante de Madrid. Sede de la Institución, 26 de mayo.
- Participación en el curso de "Control parlamentario de la actividad sanitaria", organizado por la Junta de Castilla y León. Valladolid, 27 de mayo.



**Clausura, en el Senado, de las jornadas-homenaje a "La generación de 1956", con una conferencia del Defensor del Pueblo. En la presidencia, Antonio López Pina, Julio Diamante y Enrique Múgica.**

- Asistencia a las jornadas sobre personas con enfermedad mental en régimen penitenciario, organizadas por la Asociación de Familiares y Amigos de los Pacientes Ingresados en el Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante. Madrid, 8 y 9 de junio.
- Taller sobre "La sociedad civil ante las consecuencias del terrorismo: víctimas del terrorismo, libertades civiles y derechos humanos", organizado por los Gobiernos de Suiza y España, con la colaboración del Real Instituto Elcano, en el marco del Plan de Acción contra el Terrorismo del Consejo del Partenariado Euroatlántico/Partenariado para la Paz. Alocución del Defensor del Pueblo en la cena ofrecida por los Gobiernos organizadores. Madrid, 15 de junio.
- Participación del Defensor del Pueblo en la sesión inaugural del I Encuentro Jurídico "Jurisdicción universal. Crímenes contra la humanidad. Derecho humanitario bélico. Derechos humanos en la lucha contra el terrorismo y el crimen organizado", organizado por la Casa Sefarad-Israel, en colaboración con la Fundación Garrigues y la Asociación Internacional de Juristas y Abogados Judíos. Sede de la Fundación Garrigues, Madrid, 16 y 17 de junio.
- Participación en el II Encuentro Interautonómico sobre la Protección Jurídica del Paciente como Consumidor, organizado por la Universidad Menéndez Pelayo y la Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria. Santander, 17 de junio.
- Visita de un grupo de integrantes del centro de mayores "Pérez Galdós". Sede de la Institución, día 26 de junio.
- Asistencia a la V Conferencia de Extranjería "El Defensor del Pueblo en las actuaciones urgentes del letrado en extranjería", organizada por el Colegio de Abogados de Valencia. Valencia, 23 y 24 de junio.
- Curso de verano de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Intervención de clausura por el Defensor del Pueblo con el título "La alternancia política". Encuentro sobre la transición política en España, organizado por la Asociación para la Defensa de la Transición. Palacio de La Magdalena. Santander, 26 de junio.
- Ponencia en el I Encuentro Sector Público, organizado por el Observatorio Dintel. Santander, 28 a 30 de junio.

- Inauguración y conferencia marco a cargo del Defensor del Pueblo, en el curso de verano organizado por la Universidad de Castilla-La Mancha sobre "Los derechos de los niños y adolescentes ante la violencia: la aplicación práctica de la Convención, tras veinte años de vigencia", con el título "Evolución del maltrato entre iguales: conclusiones de los dos estudios realizados por el Defensor del Pueblo de España 1999-2005". Fundación Antonio Pérez, Cuenca, 6 de julio.
- Participación en los cursos de verano 2009 de la Universidad Pablo de Olavide de Sevilla, en relación con el XX Aniversario de la Convención de los Derechos del Niño. Carmona (Sevilla), 6 y 7 de julio.
- X edición de los cursos de verano de la Fundación de la Universidad Rey Juan Carlos. Participación del Defensor en el curso "Medios y remedios para la Administración de Justicia", con el título "Soluciones para la justicia desde el Defensor del Pueblo". Real Sitio de Aranjuez (Madrid), 15 de julio.
- Curso de verano de la Universidad Complutense, organizado por la Agencia de noticias Servimedia, "Responsabilidad social y medios de comunicación. El compromiso de la información". Intervención del Defensor del Pueblo con el título "Visión de los medios y la responsabilidad social corporativa desde las instituciones". El Escorial, Madrid, 17 de julio.
- Asistencia al curso de verano "Integración y transculturalidad: retos de una sociedad plural", organizado por la Universidad San Jorge de Zaragoza y el Instituto Humanismo y Sociedad. Barbastro (Huesca), 21 y 23 de julio.
- Curso de verano en la Universidad del País Vasco sobre "Los sistemas de protección de la infancia y sus retos", organizado por el Ararteko. Intervención del Defensor con la conferencia "Protección de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social". Palacio de Miramar, San Sebastián, 24 de julio.
- Participación en el centro social y cultural La Casa Encendida, para impartir una conferencia sobre la situación actual de los niños y niñas y sus derechos. Madrid, 26 de agosto.
- Conferencia inaugural del Defensor del Pueblo, "Del hoy de los judíos en España", en el XIX Curso de Cultura Hispanojudía y Sefardí, dentro de los Cursos de Verano de la Universidad de Castilla-La Mancha: "De la intolerancia a la libertad: sobre el desarrollo de la vida judía en la España democrática". Palacio Universitario Cardenal Lorenzana, Toledo, 1 de septiembre.
- Asistencia a la presentación del informe "Realidad jurídica y social de los menores extranjeros en España". Consejo General de la Abogacía, Madrid, 22 de septiembre.
- Asistencia a la jornada sobre "Distintas perspectivas para una actuación integral en seguridad vial", organizada por la Fundación Abertis. Madrid, 23 de septiembre.
- Participación en la jornadas "Progresos y desafíos globales en el XX aniversario de la Convención sobre los Derechos del Niño", organizadas por Unicef y la Fundación Caja Madrid. Madrid, 30 de septiembre.
- Asistencia a la conferencia "Progreso Global", organizada por la Fundación Ideas y el Centre for American Progress. Casa de América, Madrid, 2 de octubre.
- Participación en las jornadas sobre "La tutela del derecho a la protección de datos de carácter personal", organizadas por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha y la Escuela de Administración Regional de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha. Toledo, 7 de octubre.
- Participación en las jornadas "Los centros de internamiento de extranjeros: ¿lugares de excepción?", con la conferencia "Los centros de internamiento y los derechos de los extranjeros", organizadas por la Universidad de Cádiz y Algeciras Acoge. Algeciras (Cádiz), 22 y 23 de octubre.
- Palabras del Defensor del Pueblo en el acto de inauguración del "Seminario de investigadores de la UE para el estudio de formas de protección de la infancia ante las nuevas tecnologías", organizado por el Instituto de Estudios de la Democracia. Universidad CEU San Pablo, Madrid, 2 de noviembre.
- Jornadas sobre el Defensor del Pueblo en Cantabria. Santander; 2 y 3 de noviembre.
- Visita de un grupo de estudiantes del Colegio Americano de Zaragoza, "School Year Abroad". Sede de la Institución, 11 de noviembre.
- Participación en el XVIII Congreso de Derecho y Salud, organizado por la Asociación de Juristas de la Salud. Santander; 11 y 12 de noviembre.
- Participación en la mesa redonda "Protección al menor en la televisión", dentro del seminario "Teoría y práctica de la nueva televisión pública", organizado por el Consejo Asesor de RTVE de la Comunidad de Madrid y el Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid. Madrid, 13 de noviembre.
- Visita de un grupo de miembros de la Asociación Cultural Mariblanca, de Madrid. Sede de la Institución, días 17 y 20 de noviembre.
- Participación del Defensor del Pueblo en la sesión inaugural del II seminario internacional sobre "Antisemitismo. Realidades y tendencias en la España actual", organizado por la Federación de Comunidades Judías de España, con la colaboración del Centro de Estudios sobre Migraciones y Racismo y la Consejería de Inmigración de la Comunidad de Madrid. Círculo de Bellas Artes, Madrid, 18 de noviembre.
- Conferencia en la inauguración oficial del Máster en Protección Internacional de los Derechos Humanos: "El Defensor del Pueblo y la protección de los derechos fundamentales", en la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares (Madrid), 19 de noviembre.
- Participación en el VII Congreso Nacional de ASPAYM, celebrado en torno al tema "I+D+I en el abordaje integral de la lesión medular". Oviedo, días 19 y 20 de noviembre.
- Asistencia a la presentación de la obra colectiva *Hacia un derecho de la discapacidad*. Estudios en homenaje al profesor Rafael de Lorenzo. Publicada por la editorial Thomson-Reuters-Aranzadi, en su colección "Grandes Tratados". Organizada por la Fundación Academia Europea de Yute y Fermi.

Salón de Actos de La Casa Encendida. Madrid, 23 de noviembre.

- Reunión del jurado del Concurso Defensor del Pueblo 2009, de dibujos sobre los Derechos Humanos, presidido por el Defensor del Pueblo. Sede de la Institución 23 de noviembre.
- Inauguración de las jornadas sobre la "Situación de los menores inmigrantes no acompañados: su protección e integración", organizadas por la Universidad Politécnica de Valencia. Valencia, 23 de noviembre.
- Intervención del Defensor del Pueblo en el acto inaugural del III Congreso Europeo de Pacientes, Innovación y Tecnologías, organizado por el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. Palacio de Congresos de Madrid, 24 de noviembre.
- Participación en la "III jornada sobre comunicación e infancia: tecnología digital... ¿pagón de derechos?", en el marco de conmemoración del Día Universal de los Derechos de la Infancia, organizado por la Plataforma de la Infancia y la Cátedra Santander de Derecho y Menores. Madrid, 24 de noviembre.
- Visita de un grupo de la Asociación Cultural Neo Magerit. Sede de la Institución, 24 de noviembre.
- Participación en las jornadas organizadas con motivo del Día Internacional de los Derechos de la Infancia. Logroño, 25 y 26 de noviembre.
- Participación en el acto de apertura de la VIII Jornada anual de la Fundación Manantial, bajo el título "Las personas con trastorno mental grave en el ámbito penal y penitenciario". Madrid, 26 de noviembre.
- Conferencia sobre el Defensor del Pueblo en el XIX Curso de Ascenso a Comisario en el Centro de Promoción de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. Madrid, 30 de noviembre.
- Asistencia al coloquio internacional por la abolición universal de la pena de muerte. Museo de Arte Reina Sofía. Madrid, 9 de diciembre.
- Ponencia inaugural en las Jornadas de Convivencia Escolar, organizadas por la Consellería de Educación e Ordenación Universitaria de la Xunta de Galicia. Palacio de Congresos, Santiago de Compostela (A Coruña), 11 de diciembre.
- Participación en el "IV curso selectivo sobre desarrollo de la función inspectora", convocado por el Ministerio de la Presidencia. Madrid, 21 de diciembre.

### Promoción educativa

Siguiendo con la labor de apoyo a la promoción del conocimiento de los derechos y libertades fundamentales y de los mecanismos de garantía y protección de los mismos, durante 2009 se ha colaborado directamente con dos iniciativas académicas, en el nivel de educación universitaria. Ambas son continuación de las emprendidas años atrás y en aplicación de los acuerdos de colaboración firmados con las instituciones universitarias correspondientes:

- Cursos de verano de la Universidad Complutense, curso del Defensor del Pueblo sobre "La protección de los derechos

humanos de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social". Inauguración por el Defensor del Pueblo con una ponencia sobre "La protección de los menores en España en la actividad del Defensor del Pueblo".

En las distintas jornadas participaron también los Adjuntos y la Secretaria General, así como asesores y expertos independientes y representantes de distintas administraciones públicas. El Escorial (Madrid), del 13 al 17 de julio.

- Máster en Protección Internacional de los Derechos Humanos de la Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá. El Defensor del Pueblo inauguró oficialmente el Máster en su VI edición. Como en años anteriores, dentro del módulo de clases presenciales, los organizadores del Máster dedicaron una semana a la protección de los derechos humanos por parte de los Defensores del Pueblo, en la que participaron como docentes varios representantes de la Institución.

### Visitas, homenajes y actos oficiales

A lo largo del año, el Defensor del Pueblo, sus Adjuntos o la Secretaria General han tenido ocasión de asistir a diversos actos oficiales junto a autoridades o representantes de la sociedad civil, incluidos actos de homenaje y la entrega o concesión de premios y reconocimientos:

- Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación del informe de UNICEF sobre el "Estado mundial de la infancia 2009". Madrid, 15 de enero.
- Acto de entrega de la insignia de Oficial de la Orden Nacional de la Legión de Honor a Enrique Múgica Herzog, impuesta por el Embajador de Francia en España, Bruno Delaye. Residencia de la Embajada de Francia. Madrid, 21 de enero.



El Embajador de Francia en España, Bruno Delaye, impone a Enrique Múgica Herzog la insignia de Oficial de la Orden Nacional de la Legión de Honor.

- Asistencia del Defensor del Pueblo a diversos actos en conmemoración del Día Oficial de la Memoria del Holocausto y la Prevención de los Crímenes contra la Humanidad (Asamblea de Madrid y Universidad Complutense de Madrid), lanzamiento de la versión española de la página web en español de Yad Vashem y constitución de los consejos Asesor e Institucional de la Casa Sefarad-Israel. Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, Madrid, 27 de enero.

- Asistencia de la Adjunta Primera a la ceremonia de investidura como doctores honoris causa de Fernando Álvarez de Miranda y Antonio Fontán. Paraninfo de la Universidad de Alcalá. Alcalá de Henares (Madrid), 24 de febrero.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la celebración del Primer Día Mundial de las Enfermedades Raras. Palacio del Senado, Madrid, 10 de marzo.
- Entrega del Máster de Oro al Adjunto Segundo de la Institución, otorgado por el Fórum de Alta Dirección. Madrid, 16 de marzo.
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la inauguración y diversos actos organizados con motivo de la celebración de las jornadas-homenaje "La generación de 1956". Palacio del Senado, Madrid, 30 de marzo.
- Solemne acto de entrega del Premio Rey de España de Derechos Humanos, convocado por la Universidad de Alcalá y el Defensor del Pueblo, concedido en su tercera edición al Comité de América Latina y Caribe para la Defensa de los Derechos de la Mujer (CLADEM), bajo la presidencia de Sus Majestades los Reyes. Universidad de Alcalá, Alcalá de Henares (Madrid), 31 de marzo.
- Discurso de la concordia pronunciado por el Defensor del Pueblo en la clausura del acto de entrega del Premio de la Concordia 2008 de la Fundación Fernando Abril Martorell, otorgado a Sabino Fernández Campo. Madrid, 23 de abril.



**SS.MM. el Rey Don Juan Carlos y la Reina Doña Sofía en la Universidad de Alcalá de Henares con el entonces Rector de la Universidad, Virgilio Zapatero, el Defensor del Pueblo, Enrique Múgica, y las representantes de CLADEM, Norma Enríquez y Mónica de las Casas, tras la entrega a esta organización del III Premio de Derechos Humanos Rey de España.**

- Asistencia del Defensor a la entrega de la V edición del Premio ABC Solidario, de cuyo jurado ha sido miembro. La asociación APASCIDE, dedicada a mejorar las condiciones de los sordociegos, fue la merecedora del galardón anual. Madrid, 6 de mayo.
- Asistencia de la Adjunta Primera a los actos de celebración del X aniversario de la declaración de Eivissa como Patrimonio de la Humanidad. Eivissa (Illes Balears), 8 de mayo.
- Entrega al Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, de la medalla conmemorativa del 75 Aniversario del Colegio de Registradores de España a los ex ministros de Justicia de la democracia. Real Academia de Bellas Artes de San Fernando, Madrid, 28 de mayo.

- Concesión al Defensor del Pueblo, Enrique Múgica Herzog, de la distinción del "Escudo de Oro" por la Junta Directiva del Centro Riojano de Madrid, 6 de junio de 2009.
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto de entrega de los Premios Mariano de Cavia, Luca de Tena y Mingote. Casa de ABC, Madrid, 13 de julio.
- Asistencia de la Adjunta Primera a la inauguración de una nueva oficina delegada de extranjeros en Eivissa, promovida siguiendo la recomendación del Defensor del Pueblo. Eivissa (Illes Balears), 16 de septiembre.
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la solemne apertura del Año Judicial, presidida por Su Majestad el Rey. Palacio de Justicia de Madrid, 21 de septiembre.
- Entrega por el Defensor del Pueblo del Premio "Personaje 50 Plus" (premios "Plus es más"), otorgado por la Editorial Bayard, al padre Ángel García, de Mensajeros de la Paz. Madrid, 1 de octubre.
- Con ocasión del día de la Fiesta Nacional de España, asistencia al acto solemne de homenaje a la bandera nacional, al desfile militar y a la recepción ofrecida en el Palacio Real. Madrid, 12 de octubre.
- Participación de la Adjunta Primera como jurado en la XI Edición de Premios Derechos Humanos, convocados por el Consejo General de la Abogacía. Madrid, 20 de octubre.
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto de entrega del XV Premio Pelayo para Juristas de Reconocido Prestigio. Fallo recaído en Juan Antonio Xiol Ríos, Presidente de la Sala Primera del Tribunal Supremo. Casino de Madrid, 12 de noviembre.
- Concesión al Defensor del Pueblo, por el Grupo Siena, del Premio Magisterio a los Protagonistas de la Educación 2009, como reconocimiento a la Institución y, en particular, a sus informes monográficos sobre el estado de la educación en España y el compromiso con la mejora de la convivencia en los centros escolares. Madrid, 17 de noviembre.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la inauguración de los fondos bibliográficos "UNICEF-Joaquín Ruiz-Giménez", donados por el Comité Español de UNICEF a la Universidad Autónoma de Madrid. Madrid, 24 de noviembre.
- VIII lectura de la Declaración Universal de Derechos Humanos y entrega de los Premios Defensor del Pueblo 2009 de dibujos sobre los Derechos Humanos. Presidida por la vicepresidenta Primera del Congreso, Teresa Cunillera, acompañada por el Defensor del Pueblo y su Secretaria General, y representantes de la Fundación Derechos Humanos de la Comunitat Valenciana. Salón de Columnas del Congreso de los Diputados. Madrid, 30 de noviembre.
- Con motivo del 50 aniversario de la Declaración de los Derechos del Niño, participación del Defensor del Pueblo en la lectura de los Principios y la Declaración de los Derechos del Niño y en la entrega de premios del concurso de cortos y fotografías. Organizado por el Consejo General de la Abogacía Española. Sede del Consejo, Madrid, 10 de diciembre.
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la inauguración de la sede del Consejo General de Procuradores de España. Madrid, 17 de diciembre.

- Entrega por el Defensor del Pueblo del VIII Premio de la Fundación Aequitas de investigación jurídica en la prevención, rehabilitación, integración social o promoción de las personas con discapacidad, personas mayores, inmigrantes y refugiados, a don Djamil Tony Kahale Carrillo, por su trabajo "El derecho de asilo frente a la violencia de género". El accésit se concedió a don David Mendoza Moreno. Consejo General de la Abogacía (Madrid), 21 de diciembre.

## Convenios

Durante el ejercicio 2009, se firmaron los siguientes convenios:

- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Complutense de Madrid para la organización del curso "La protección de los derechos de los menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social". Firmado en Madrid el 22 de abril de 2009.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Autónoma de Madrid (Instituto Universitario UAM-Unicef de Necesidades y Derechos de la Infancia y la Adolescencia, IUNDDIA). Firmado en Madrid el 11 de mayo de 2009.
- Convenio de cooperación entre la Defensoría del Pueblo de Ecuador y el Defensor del Pueblo de España. Firmado en Madrid el 29 de mayo de 2009.
- Convenio de cooperación entre el Defensor del Pueblo de España y el Defensor del Pueblo de la Región de Murcia. Firmado en Cartagena (Murcia) el 1 de junio de 2009.
- Convenios con la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid. Firmados en Madrid el 3 de junio de 2009:
  - Convenio de cooperación educativa entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid.
  - Convenio específico de colaboración entre la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid y el Defensor del Pueblo.
  - Convenio Marco de colaboración entre la Universidad Pontificia de Comillas de Madrid y el Defensor del Pueblo.
- Firma del cuarto protocolo anexo al convenio de colaboración entre el Comité Español del Fondo de Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF) y la institución del Defensor del Pueblo, para la realización de un estudio en el que alumnos de educación secundaria expresen su parecer sobre el respeto a sus derechos fundamentales en la programación y contenidos de televisión e Internet. Firmado en Madrid el 16 de julio de 2009.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Fundación Valsaín para la Defensa y Promoción de los Valores Democráticos para la puesta en práctica de actividades conjuntas, el intercambio de publicaciones, el desarrollo de proyectos de investigación, estudio e informes, y la organización de jornadas conjuntas de formación en materia de derechos fundamentales. Firmado en Madrid el 15 de septiembre de 2009.



