

2011



Resumen del Informe a las Cortes Generales 2011



Defensor del Pueblo de España



Defensor del Pueblo de España

Redacción y Coordinación: Departamento de Comunicación del Defensor del Pueblo
Diseño e impresión: artbyte, s.l.

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



Sumario

Presentación

- Un balcón con vistas privilegiadas, por María Luisa Cava de Llano, Defensora del Pueblo (e.f.) 7
- En la actual situación de crisis, el Defensor del Pueblo insiste en la necesidad de extremar el control sobre la gestión de recursos públicos 9

Estadísticas y balance de gestión

- Crecen las investigaciones de oficio y las resoluciones formuladas a la Administración y se mantienen las quejas individuales 20
- Estado de tramitación de las quejas al cierre de 2011 28
- 7.522 quejas colectivas 29
- 506 investigaciones de oficio 30
- 546 resoluciones a la Administración Pública 35
- 154 recomendaciones y 231 sugerencias 37
- Seguimiento de las resoluciones 53
- Administraciones que han incumplido o retrasado notoriamente su respuesta a los requerimientos del Defensor del Pueblo 53
- El 60% de las quejas recibidas en 2011 llegaron por vía telemática 57

Supervisión de las Administraciones Públicas

JUSTICIA

Cava de Llano solicita que el despilfarro de dinero público sea tipificado como delito en el Código Penal 62

ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA

La Institución apuesta por dar un mayor protagonismo a las entrevistas con los internos en las visitas a los centros penitenciarios 67

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

El Defensor del Pueblo celebra la nueva Ley de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo 70

MIGRACIONES E IGUALDAD DE TRATO

Cava de Llano celebra que sus recomendaciones hayan favorecido varias reformas legales e importantes cambios en procedimientos administrativos 74

EDUCACIÓN

Los criterios de admisión de alumnos en los colegios y los sistemas de calificación universitarios, protagonizan las quejas 80

SANIDAD

La Defensora del Pueblo (e.f.) reclama que se garanticen totalmente las prestaciones sanitarias en todo el territorio nacional 85

POLÍTICAS SOCIALES Y TRABAJO

El desempleo y el creciente número de personas en riesgo de exclusión social protagonizan las quejas en materia de política social 89

IMPUESTOS Y TRIBUTOS

Los ciudadanos piden a la Agencia Tributaria más transparencia y mayor flexibilidad 95

ACTIVIDAD ECONÓMICA

El Defensor del Pueblo recuerda al Banco de España su deber de velar por los derechos de los clientes bancarios 98

URBANISMO Y VIVIENDA

El Defensor del Pueblo pide mayor coordinación entre administraciones y políticas de vivienda más eficaces, frente a la crisis económica 103

MEDIO AMBIENTE

La Defensoría critica que se rompa por vía legislativa el orden de las decisiones judiciales 109

PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El impacto de la crisis económica ha motivado la restricción en ofertas de empleo público y un elevado número de quejas de funcionarios 113

MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA

El MNP incorpora médicos, psiquiatras y psicólogos a sus equipos de visita a centros de privación de libertad 115

OTROS ASUNTOS 118

Relaciones institucionales 122



Un balcón con vistas privilegiadas

María Luisa Cava de Llano, Defensora del Pueblo (e.f.)

Las instituciones, como las personas, necesitan detener en algún momento su quehacer diario para hacer balance; una rápida mirada atrás para volver enseñada la cabeza y reemprender el camino, con la claridad que aporta la mayor experiencia adquirida. Ese es también el fin de una memoria anual de actividad como la que cada año presenta el Defensor del Pueblo y de la que este volumen es un resumen con el que se pretende acercar de un modo más accesible la labor de la Institución durante 2011.

Más allá de la obligada presentación a las Cortes Generales, en cumplimiento de su mandato constitucional, los informes anuales del Defensor del Pueblo buscan servir a la reflexión, la propia de esta Institución y la de todos aquellos que quieran conocer los asuntos que ha tramitado en el último año.

Hay quien dice que estos informes constituyen una radiografía de la sociedad. Quizá no tanto, o quizá solo parcialmente. Pero lo que nadie puede negar es que en el Defensor del Pueblo miramos desde un balcón con vistas privilegiadas a los conflictos y las preocupaciones que a diario marcan la vida de los ciudadanos. Es por ello que esta Institución no puede permanecer ajena al clamor de la sociedad, a los gritos desesperados contra situaciones que los ciudadanos consideran injustas y que desde esta oficina tenemos la obligación constitucional de manifestar a las diferentes administraciones protagonistas de sus quejas.

Y así, en nuestra labor de transmisores del sentir ciudadano, en 2011, hemos pedido que se estudiara la posibilidad de tipificar el despilfarro de dinero público como delito; hemos reclamado medidas excepcionales para las personas que no pueden afrontar el pago de las hipotecas; hemos apostado por una cartera de servicios comunes en materia sanitaria para todas las comunidades autónomas; hemos pedido que se agilice el pago de las prestaciones a los parados; hemos iniciado una investigación de oficio para arrojar luz sobre la discriminación que, a día de hoy, siguen sufriendo las mujeres en el ámbito laboral; hemos reclamado mejoras en los centros de internamiento de extranjeros, así como una regulación apropiada de estos lugares, etc.

De todas estas actuaciones y de muchas más, se da cuenta en este resumen del informe anual de 2011. 2011, un año, que pasará a la historia porque en él hemos iniciado el mayor número de investigaciones de oficio abiertas hasta la fecha en un ejercicio: 506. Hemos incrementado el número de resoluciones (recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) hasta alcanzar las 546 y aunque el número de quejas ha descendido, sobre todo en cuanto a expedientes colectivos se refiere, podemos afirmar que seguimos manejando cifras muy elevadas.

En 2011, en nuestro afán por hacer de esta Institución la casa de todos y para todos, hemos modificado el formato de nuestros informes monográficos intentando hacerlos más modernos, accesibles y manejables. Hemos apostado por las ediciones digitales para conseguir ahorro económico y medio ambiental. Y, aunque nuestro informe anual sigue manteniendo su formato habitual, con ligeras variaciones, como un capítulo dedicado al seguimiento de las resoluciones dictadas por esta oficina, en este resumen sí encontrarán cambios de diseño y presentación con el objetivo último de atraer un mayor número de lectores. Con la intención de hacer más conocida la labor del Defensor del Pueblo; que los ciudadanos sepan que es una herramienta verdadera y realmente útil para solucionar los conflictos que muchas personas tienen en su relación con las administraciones españolas.

En la actual situación de crisis, el Defensor del Pueblo insiste en la necesidad de extremar el control sobre la gestión de recursos públicos

La Institución es consciente de las limitaciones impuestas por la coyuntura actual, pero insiste en el hecho de que sin una suficiente dotación de recursos, puede verse afectado el ejercicio de muchos derechos ciudadanos. En este contexto, recuerda la necesidad de extremar el control sobre la gestión de los recursos públicos. De ahí que la Defensora del Pueblo (e.f.), propusiera en el Congreso el pasado mes de junio el estudio de nuevas medidas para penalizar el despilfarro de fondos públicos.

España sigue atravesando una complejísima crisis económica y financiera que agudiza muchos de los problemas que expresan habitualmente los ciudadanos en sus quejas. Algo que obliga además al Defensor del Pueblo a incrementar todos los procedimientos de supervisión a su alcance, incluidas las investigaciones de oficio, ensanchando al máximo posible sus propias capacidades de gestión, y haciendo propio el objetivo de lograr más con menos.

Por efecto de esta persistente crisis, las administraciones públicas, principal objeto de supervisión de esta Institución, están sometidas a tensiones extremas derivadas del esfuerzo de ahorro y de recorte de los presupuestos públicos. Por desgracia, a lo largo de estos años, la experiencia de la Institución muestra que cuando se intensifican las debilidades del sector público se ve perjudicada directamente la calidad de vida de los ciudadanos y se profundizan las diferencias sociales. De ahí que, año tras año, en estos informes anuales y en los escritos de resolución de muchas de las quejas investigadas, la Institución insista en la necesidad de dotar con más recursos los diferentes servicios públicos, como un factor clave para la solución de buena parte de las disfunciones detectadas. Porque, sin una suficiente dotación de recursos, el ejercicio de muchos de los derechos ciudadanos puede verse afectado.

En el contexto actual, la Defensoría está obligada a ejercer su tarea de persuasión manteniendo con la misma firmeza sus criterios a la hora de recomendar las mejoras que estima necesarias, aunque no pueda eludir la exigencia de plantear siempre su opinión con el máximo rigor y atendiendo con total realismo a la evolución de los acontecimientos.

En su discurso de investidura, tras las elecciones generales, el nuevo presidente del Gobierno estableció cuál iba a ser la evolución presupuestaria impulsada por el ejecutivo: la única partida de gasto cuyo incremento se asegura es la referida a las pensiones. El resto de partidas, dada la difícil situación económica, son susceptibles de ser revisadas a la baja o congeladas (DS Congreso, X Legislatura, n.º 2, 19 de diciembre de 2011). Cuando esta Institución, en cada uno de los epígrafes de este informe anual, recomienda o sugiere el incremento de recursos públicos, lo hace consciente de las limitaciones impuestas por la coyuntura actual. Pero también porque persiste en su convencimiento de que la economía de España debe relanzarse y que, en algún mo-



Entrega del Informe Anual 2011 al Presidente del Congreso

mento, será necesario restablecer la inversión pública suficiente que garantice más eficazmente los derechos de todos.

Es en este difícil contexto que la Institución ha planteado, en 2011, la necesidad de extremar el control sobre la gestión de los recursos públicos. La Defensora del Pueblo (e.f), con motivo de su intervención ante el pleno del Congreso de los Diputados el pasado septiembre, anunció su propuesta de estudio de nuevas medidas para penalizar el despilfarro de los recursos públicos. Precisamente cuando se exige de cada ciudadano los mayores esfuerzos para combatir los efectos de la crisis, los responsables políticos deben mostrar un comportamiento particularmente intachable y no pueden permitirse muestras de aprovechamiento personal o partidista.

■ Datos Generales

Número de quejas

En el capítulo estadístico del informe ya se destacan las principales novedades numéricas correspondientes a la actividad en el año 2011, que se pueden resumir de la siguiente manera: una reducción considerable en el número de expedientes de queja colectiva, confirmando la progresión histórica en forma de sierra (7.522, frente a las 17.449 del año 2010); el mantenimiento de un número históricamente alto de expedientes de queja individual, por encima de los 16.000 expedientes (16.353, frente a los 16.759 de 2010); y el incremento muy reseñable de las investigaciones de oficio, cuya cifra total, 506, supera todas las registradas por este concepto en el pasado. Todo ello arroja un total de gestión de 24.381 expedientes de queja.

Ante la aprobación de nuevas medidas de gobierno o legislativas, es cada vez más habitual la formación de plataformas o agrupaciones ciudadanas, de carácter más o menos informal, que manifiestan colectivamente su oposición a dichas medidas. No todas las iniciativas sociales de este tipo llegan hasta el Defensor del Pueblo, pero cuando así ocurre, su volumen suele alterar significativamente los resultados estadísticos. En cualquier caso, la más o menos habitual generación de estos fenómenos es siempre un indicador tangible de las inquietudes sociales que en cada momento más movilizan a la ciudadanía. Entre los grupos de expedientes de queja colectiva de 2011, pueden encontrarse varias iniciativas concretas vinculadas a las protestas espontáneas que se extendieron por el país a partir de mayo, alrededor de lo que se ha venido a denominar "Movimiento 15-M".

Otros expedientes de queja colectiva destacados por su número, y reseñados en el apartado correspondiente, expresan con frecuencia la voluntad de algunos colectivos profesionales en la defensa de sus intereses. En este grupo destaca la queja de los representantes y miembros de las cámaras de comercio (1.646), ante la reforma parcial del marco regulador y de financiación de estas entidades.

Con respecto a las quejas individuales, los datos no ofrecen grandes variaciones, ni en cuanto al número total, ni en relación con su distribución geográfica o con la vía directa o indirecta de recepción. Sí puede destacarse la consolidación en los últimos años de una cifra superior a lo que era habitual en el pasado, circunstancia que, en todo caso, es posible atribuir a un mayor interés ciudadano por aprovechar los servicios del Defensor del Pueblo y a la facilidad que ofrece la comunicación telemática de quejas.

Sobre esto último, en 2011, se ha visto confirmada la progresiva preeminencia de las comunicaciones electrónicas sobre las tradicionales, hasta el punto de que dos terceras partes del total de quejas fueron recibidas en la Institución a través del correo electrónico o de los formularios ofrecidos en la página web.

Por último, en relación con el mayor número de investigaciones de oficio, aun considerando la incidencia de las actuaciones desarrolladas por la Institución como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP), puede decirse que en 2011 se ha puesto de manifiesto un claro esfuerzo adicional en este

ámbito: se iniciaron 381 actuaciones de oficio ordinarias, que se suman a las 125 correspondientes a los protocolos de actividad del MNP. Esa cifra es la más alta que se ha alcanzado en este apartado y, como se ha venido destacando en los últimos informes, es una muestra evidente del interés de la Defensoría por intervenir más proactivamente ante el conocimiento de cualquier disfunción que pueda suponer una lesión de los derechos.

Esas 381 actuaciones de oficio atienden a circunstancias de muy diferente entidad y abarcan el conjunto de sectores de la Administración bajo supervisión: problemas en las cárceles, puestos de manifiesto muchas veces a través de los medios de comunicación; tareas de investigación preparatorias de nuevos informes monográficos, como, por ejemplo, las referidas al estudio de la trata de seres humanos en España; gestiones de averiguación sobre el grado de desarrollo a nivel estatal y autonómico de varias cuestiones, especialmente en los ámbitos educativo, sanitario o de servicios sociales, etcétera.

Estado de tramitación

De las 9.993 quejas de 2011 tramitadas ante una u otra Administración, más del 53% estaban ya concluidas a finales de año y restaban por finalizar 4.669 expedientes. A todo lo anterior hay que sumar los 1.528 expedientes que, el último día del ejercicio, se encontraban en estudio o a la espera de recibir información adicional.

A las casi 10.000 quejas tramitadas debe sumarse la cantidad de otros 10.297 expedientes, iniciados en años anteriores, pero que continuaron su tramitación en 2011, lo que lleva a obtener un retrato más completo de la carga de trabajo asumida por la Institución. La mayor parte de los expedientes provenientes de años anteriores fueron concluidos antes de terminar el 2011 y, a fecha 31 de diciembre, solo quedaban abiertos 4.800.

En definitiva, el volumen integral de tramitación en 2011, en sus distintas fases, supuso para los servicios de la Institución la gestión con las administraciones de 20.290 expedientes de queja.

Eficacia de la supervisión

Desde el enfoque de las resoluciones, el más habitual a la hora de valorar el alcance de la eficacia en la actuación institucional, la tramitación de las quejas e investigaciones de oficio en el año 2011 dio lugar a la formulación de 546, entre todos los tipos: 154 recomendaciones, 231 sugerencias, 156 recordatorios de deberes legales y 5 advertencias.

En 2011, a fecha 31 de diciembre, del total de recomendaciones formuladas a las distintas Administraciones del Estado, 72 ya habían sido contestadas, y de ellas más del 70% aceptando los argumentos de la Defensoría. Prácticamente el mismo porcentaje de aceptación (69,83%) corresponde a las sugerencias que fueron respondidas por la Administración antes de finalizar el ejercicio. Estos son, sin duda, valores positivos que expresan una continuidad en la actitud general, no solo colaboradora, sino además receptiva de las administraciones públicas hacia los criterios de la Institución.

■ Actuaciones destacables

Administración de Justicia

Es generalizada la percepción de que la Administración de Justicia en España adolece de graves problemas de organización y funcionamiento desde hace demasiado tiempo. Año tras año, los informes del Defensor del Pueblo reflejan el resultado de cientos de investigaciones motivadas por las quejas de los ciudadanos en las que, al margen del fondo de los asuntos que dirimen los tribunales, se denota una incapacidad del actual sistema judicial para dar respuesta en tiempo y forma a todo lo que se le exige.

Los muchos casos de dilaciones indebidas y excesivas en los procedimientos judiciales dejan sin efecto, caso por caso, el compromiso constitutivo de una tutela judicial efectiva, por lo que es necesario poner en marcha cuanto antes las medidas, ampliamente debatidas ya, que permitan reorganizar los recursos disponibles y la coherencia y sostenibilidad del sistema, incluidas la modernización tecnológica y procedimental, la creación de nuevos órganos, también especializados, en las áreas más deficitarias o la adaptación de las plantillas ante los repetidos incrementos de carga de trabajo.

En materia de violencia doméstica, la satisfacción de las necesidades de las víctimas, como la instrumentación de los protocolos dirigidos a evitar la comisión de nuevos delitos, se ha visto afectada por la menor disposición de recursos públicos. Las quejas más significativas ponen de relieve las dilaciones en los procedimientos judiciales especiales, la falta de medios de los equipos psicosociales en los juzgados de violencia de género, y varias cuestiones relacionadas con la oferta de atención en las casas de acogida y, en algún caso, el trato dispensado a las mujeres usuarias.

Por lo que atañe a los servicios de asistencia jurídica gratuita, las quejas que estudia la Institución versan sobre la calidad que estos servicios pueden ofrecer y, especialmente, sobre el rigor exigible a los colegios de abogados a la hora de gestionar las reclamaciones que se les plantean. Todo ello sin olvidar las dificultades que atraviesan algunos de estos servicios tras los injustificables problemas de impago, o pago muy retrasado, acaecidos en estos años.

Un asunto del que se han hecho eco ampliamente los medios de comunicación en 2011 se refiere a la investigación judicial sobre el caso de los llamados “niños robados”, por el que supuestamente se dieron prácticas delictivas en varias clínicas de maternidad en décadas pasadas en supuestas tramas de adopción ilegal. La Institución puso en marcha una investigación con la Secretaría de Estado de Justicia y con el Fiscal General del Estado para conocer el alcance del tratamiento procesal de todas estas graves denuncias, unas 1.500 en aquel momento. En ambas instancias ya se habían organizado protocolos de coordinación para llegar a la plena averiguación de los hechos y la correspondiente instrucción procesal, quedando la Defensoría a la espera de conocer los resultados de las iniciativas adoptadas.

Administración penitenciaria

La institución del Defensor del Pueblo ha visitado en 2011 los

siguientes centros: Madrid III (Valdemoro); Castellón I; Sevilla Mujeres (Alcalá de Guadaíra); Unidad de Madres de Sevilla; Albolote (Granada); Figueras (Girona); Melilla; Madrid IV (Navalcarnero); Villanubla (Valladolid); Barcelona Hombres; Salto del Negro (Las Palmas de Gran Canaria); Tenerife, y Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante. Varias de esas visitas fueron realizadas por equipos multidisciplinares, integrados por los propios asesores de la Institución y, además, por especialistas externos en psiquiatría forense, medicina forense o criminología. Ha tenido lugar un cambio metodológico en el desarrollo de las visitas giradas a los centros penitenciarios, de modo que se ha dado un mayor protagonismo a las entrevistas con internos, lo que complementa la supervisión de las instalaciones que conforman los centros penitenciarios.

A lo largo del año se han recibido denuncias sobre comportamientos irregulares en el seno organizativo de algunas prisiones, presentadas, en bastantes ocasiones, por los propios funcionarios. Desde la Institución se plantea a las autoridades penitenciarias la urgente necesidad de afrontar este tipo de denuncias de manera mucho más ambiciosa, evitando que la respuesta se limite al seguimiento y cumplimiento de los procedimientos judiciales a que dan lugar frecuentemente.

Además del seguimiento especial de las quejas que plantean problemas de malos tratos, o en las que se investigan las circunstancias que rodearon los casos de fallecimiento en prisión, en el año 2011 la Institución ha llevado a cabo el examen de varias cuestiones destacadas, como es la puesta en ejecución del plan de intervención general en materia de drogas, o la elaboración del plan de acción estratégica sobre los hospitales psiquiátricos penitenciarios. Las conclusiones obtenidas hasta el momento en la investigación específica de los centros psiquiátrico-penitenciarios se detallarán más pormenorizadamente en el Informe 2011 del MNP.

Ciudadanía y seguridad pública

En materia de ciudadanía, la Institución muestra en este informe su satisfacción por la aprobación de la Ley 29/2011, de 22 de septiembre, de reconocimiento y protección integral a las víctimas del terrorismo. Esta norma refleja, concretamente en su preámbulo, la posición mantenida a lo largo del tiempo por el Defensor del Pueblo, consistente en asumir la convicción de que las víctimas del terrorismo son, por encima de todo, víctimas de violaciones de los derechos humanos; como tales, la dignidad de la sociedad se ha de medir también por el alcance del amparo y la protección que puede ofrecerles. Aspectos tales como el establecimiento de la coordinación de todas las administraciones públicas en esta materia, la unificación de las prestaciones o la regulación ampliada del régimen indemnizatorio participan de lo sostenido por la Defensoría.

Por otro lado, el año 2011 ha estado marcado por la celebración de un número inhabitual de manifestaciones de protesta por todo el país que, en algunos casos, han devenido en concretos enfrentamientos abiertos con los manifestantes, como ocurrió en junio en Barcelona. En el verano, y durante varios días, se llegó incluso a acordar medidas de restricción de la libre circulación en el centro histórico de Madrid. Para cada uno de estos casos, la Institución ha de reiterar a los responsables del orden público y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad la

necesidad de que se garantice, en todo momento, una investigación rápida e imparcial de los sucesos, acudiendo si procede a los procedimientos disciplinarios individualizados, y también que en la adopción de estrategias policiales de aseguramiento de la convivencia presida siempre el principio de precaución y proporcionalidad, extremando el celo para asegurar conjuntamente todos los derechos constitucionales.

En otro orden de asuntos, con relación a los procedimientos sancionadores dirigidos contra menores de edad, instruidos en virtud de la Ley de Seguridad Ciudadana, la Institución ha recomendado particularizar su regulación, a semejanza de lo hecho en el pasado para el proceso penal. La Institución asume que dicha regulación deberá predicarse del conjunto del procedimiento administrativo sancionador, lo que hace necesario un estudio global de la cuestión, más allá del ámbito estricto de la seguridad. La imposición de sanciones a menores de edad debe ir encaminada más generalmente a la reeducación de los infractores y a la utilidad social, concediendo menos prioridad a los aspectos pecuniarios y de recaudación. También se ha señalado la oportunidad de adaptar estos procedimientos para garantizar de la mejor manera posible los derechos de defensa de todos los involucrados, incluidos los padres o tutores responsables civilmente de las sanciones impuestas a los menores.

Las quejas en materia de tráfico son muy frecuentes todos los años y denotan la preocupación de los ciudadanos ante la rigurosidad de los procedimientos sancionadores, por más que sea general la satisfacción por la mejora de la seguridad y la reducción de los accidentes y, por tanto, de la mortalidad en las carreteras. En el ejercicio de esta potestad sancionadora debe exigirse también firmemente el compromiso con el principio de proporcionalidad por parte de las autoridades responsables, cuestión puesta en duda en muchas de las quejas recibidas.

Migraciones y extranjería

En 2011 se ha producido una nueva reforma de la Ley de Extranjería, operada por la LO 10/2011, y se aprobó el nuevo reglamento de desarrollo, merced al RD 557/2011. Esta norma de desarrollo recoge algunas propuestas realizadas por la Institución en años anteriores, entre las que destaca la valoración como elemento de arraigo para los extranjeros en situación irregular de su paternidad respecto a menores españoles. En cuanto a los menores extranjeros no acompañados, se recoge expresamente su derecho a ser oídos en los procedimientos de repatriación.

En el año al que se refiere esta memoria también se ha concluido y pudo presentarse a las Cortes Generales el monográfico "¿Menores o adultos? Procedimientos para la determinación de la edad". Ese estudio, disponible en la web de la Institución, comienza con un análisis científico de las distintas técnicas instrumentales utilizadas para la determinación de la edad, así como un análisis de la situación desde un punto de vista global, con la aportación que los distintos organismos de las administraciones con competencia en la materia han tenido a bien realizar. El seguimiento de las recomendaciones del mismo continuará en los siguientes ejercicios.

La actividad ordinaria de la Institución en materia migratoria se ha centrado, como en años anteriores, en las disfunciones detectadas en los distintos puntos de gestión del flujo inmigratorio: puntos de entrada al país; centros de primera acogida o detención; centros de estancia temporal o de internamiento; oficinas de extranjería y trámites de documentación; solicitantes de asilo; atención a los menores extranjeros no acompañados; etcétera.

Un asunto que reiteradamente preocupa a la Institución, y en el que se espera que puedan producirse avances en el corto plazo, se refiere al carácter, definición y gestión de los centros de internamiento. Parece oportuno volver a recordar la doctrina del Tribunal Constitucional sobre los estrictos límites a que deben someterse. De acuerdo con la sentencia 115/1987, de 15 de julio, la posibilidad de privar de libertad a personas extranjeras por la comisión de una infracción administrativa ha de someterse siempre a control judicial, que garantizará todos los medios de defensa del infractor; tendrá un carácter excepcional y habrán de justificarse las razones de seguridad o de mantenimiento del orden público extraordinarias; y los centros no tendrán carácter penitenciario. Estas características básicas sirven de pauta a la Institución en su supervisión permanente de estos centros, cuyos resultados, apuntados a lo largo del tiempo, no son satisfactorios. El modelo actual de gestión está basado casi exclusivamente en la noción de custodia policial y para períodos de tiempo excesivos. Que en ese contexto de tratamiento indebido se lleguen a producir hechos irreversibles, como el fallecimiento de internos, supone la más seria advertencia para concluir que es necesaria la urgente redefinición de estos centros y de sus objetivos, desde un planteamiento más garantista que el actual.

Educación

Como continuación a las actuaciones de años anteriores, se ha seguido investigando la calidad de las instalaciones escolares públicas, especialmente de las ofrecidas de manera provisional y en precario. Se trata sobre todo de problemas de adecuación: insuficiente capacidad o falta de determinados espacios, desperfectos, obsolescencia y falta de mantenimiento de edificios. Se ha llamado la atención sobre una cierta tendencia a la improvisación en las soluciones, con la utilización de aulas prefabricadas o de espacios previstos para otros fines, inadecuados y alejados del entorno social. También hay que volver a señalar, para los alumnos en el nivel de educación infantil, la falta de centros públicos para niños de 0 a 3 años y los elevados índices de concentración de alumnado con necesidades específicas de apoyo en el nivel de primaria.

Continúa el problema de la insuficiente oferta de plazas en determinados ciclos formativos de formación profesional de grado medio y la necesidad de más recursos personales para la escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales. Sobre la educación especial se ha de señalar, un año más, que no siempre ha recibido la merecida atención y que los recursos a ella dedicados son a menudo insuficientes y desigualmente repartidos en los distintos ámbitos territoriales. Asimismo, se siguen recibiendo bastantes quejas por los resultados de los procesos de admisión de alumnos y la insatisfacción de los padres que no logran escolarizar a sus hijos en

los centros que señalaron como primera opción, en aplicación de los baremos de cada administración educativa.

En el ámbito de la educación universitaria destacan las quejas relativas a la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes, especialmente respecto al cálculo de la nota media de los expedientes académicos y a la diversidad de fórmulas utilizadas por las universidades para expresar y ponderar las calificaciones obtenidas por los alumnos. Mediante la apertura de una queja de oficio, la Institución ha podido observar la coexistencia de distintos sistemas en los centros universitarios, incluso varios dentro de la misma universidad, lo que impide que se trate con la exigible garantía de igualdad la gran diversidad de supuestos en los que la nota media del expediente académico resulta determinante. En este sentido, el Ministerio de Educación aceptó una recomendación para establecer unos criterios aplicables a todas las universidades españolas, con relación a la nota media de los expedientes, la escala o escalas a utilizar y la información que deben recoger las certificaciones académicas. Esto mejoraría la igualdad de oportunidades en los procesos de movilidad de estudiantes y en las convocatorias de concurrencia competitiva. La misma propuesta ha sido acogida favorablemente por las universidades públicas a las que se dirigió la Institución por este motivo.

Sanidad

El sistema público sanitario está presidido, entre otros, por los principios básicos de solidaridad, equidad, coordinación y cooperación, en aras a superar las desigualdades en salud y a permitir a los ciudadanos un servicio sanitario de calidad y en términos de igualdad efectiva en el acceso. En este sentido, una primera actuación del Defensor del Pueblo en el ámbito de la sanidad ha consistido en contestar la creciente demanda de los ciudadanos para que se lleve a efecto una coordinación y cooperación entre los servicios de salud de las diferentes comunidades autónomas.

Muchas de las quejas que se plantean ante la Institución hacen referencia a los problemas para obtener una atención de calidad cuando los pacientes se desplazan fuera de su comunidad de residencia. Por ello, la Institución inició una investigación de oficio ante el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, solicitando que el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud adoptara los acuerdos necesarios para garantizar en todos los casos el derecho de los ciudadanos a sus prestaciones sanitarias, con independencia del lugar del territorio nacional donde se encuentren. Si ese acceso general a las prestaciones sanitarias no se efectúa aún en condiciones de igualdad efectiva, es como consecuencia, entre otros extremos, del todavía ineficaz desarrollo e implantación de las tecnologías de la información y la comunicación aplicadas al Sistema Nacional de Salud. Especialmente, en lo referido al tratamiento en red de las historias clínicas digitales y la consolidación de las recetas electrónicas compartidas por todos los servicios de salud.

En el marco de la doble perspectiva de universalidad y gratuidad del sistema público sanitario, el Defensor del Pueblo ha llevado a cabo numerosas actuaciones, plasmadas en recomendaciones a los Ministerios de Sanidad y de la Presidencia, para el aseguramiento de que las prestaciones sanitarias al-



Entrega del Informe Anual 2011 al Presidente del Senado

cancen a la totalidad de la población residente en nuestro país. Las disposiciones de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, que extiende el derecho a la asistencia sanitaria pública a todos los españoles residentes en territorio nacional, vienen a dar respuesta y solución a esta vieja cuestión, esto es, la inclusión de los miles de personas que, por una u otra razón especial, quedaban todavía fuera de la cobertura general sanitaria.

En materia de seguridad de los pacientes, las medidas de prevención existentes en la actualidad no parecen haber alcanzado un nivel satisfactorio, sobre todo si se tiene en cuenta que, en no pocas ocasiones, las administraciones sanitarias se limitan a formalizar escuetas resoluciones, sin investigar siquiera las circunstancias concurrentes en la atención sanitaria objeto de reclamación. Sólo una parte de las reclamaciones de los afectados culmina con acuerdos de indemnización económica por daños y perjuicios o por procedimientos de responsabilidad patrimonial, que son promovidos, en algunos casos, por la actuación de esta Institución ante la autoridad sanitaria competente.

Políticas sociales y empleo

Una gran parte de las quejas relativas a las políticas sociales tienen que ver con el desempleo y el creciente número de personas en riesgo de exclusión social. Las demoras en el reconocimiento de las prestaciones sociales también han sido objeto de muchas de las quejas. Por otro lado, la Institución ha seguido manteniendo una atención constante sobre los problemas que afectan a la infancia y especialmente sobre los menores que se hallan en situación de riesgo.

Otro asunto de permanente preocupación para la Institución se refiere a la prevención de las situaciones de riesgo y desamparo de menores. Siguiendo con las investigaciones de los

últimos años, en 2011 la Defensoría inició una investigación de oficio con todas las comunidades autónomas, para conocer los criterios más actuales utilizados por las entidades públicas de protección de menores en la determinación de las situaciones de desamparo; asimismo, se solicitó información precisa sobre las actuaciones prácticas desarrolladas en los procedimientos previos a la adopción de medidas de protección.

Por lo que se refiere a la tercera edad y dependencia, el Defensor del Pueblo es consciente de la complejidad del sistema de adjudicación de plazas a usuarios en residencia de mayores, y precisamente por ello, considera oportuno insistir en la necesidad de que se extremen las garantías del derecho que tienen los ciudadanos a una información lo más clara y transparente posible sobre aquellas actuaciones que pudieran afectarles.

En materia de dependencia, durante 2011, han sido numerosas las quejas relacionadas con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Aunque la Institución ha podido constatar una mejora en los tiempos de tramitación de las solicitudes de valoración y en el reconocimiento de los ciudadanos afectados, siguen produciéndose demoras inaceptables tanto en la valoración de los interesados, como en la notificación de la resolución de grado y nivel de dependencia, y en la posterior aprobación del programa individual de atención. La constatación de esos retrasos ha llevado a la Institución a formular recordatorios de deberes legales sobre la obligación de resolver en tiempo y forma las solicitudes presentadas.

Es necesario volver a insistir en la disparidad de criterios, de unas comunidades autónomas a otras, sobre la fecha de efectos con que deben reconocerse los derechos derivados de la situación de dependencia. A este respecto, son ya numerosas las sentencias dictadas por los diferentes tribunales superiores de justicia, en el sentido de que la prestación económica para ciudadanos debe reconocerse desde el día siguiente a la fecha de presentación de solicitudes, de acuerdo con lo mantenido por esta Institución. Se ha de evitar que los ciudadanos tengan que acudir a los tribunales, logrando así una mayor igualdad, no solo entre territorios, sino además entre los ciudadanos que sí acuden a los tribunales y ven reconocido su derecho y aquellos que no lo hacen.

Las diferencias territoriales que se refieren a los servicios o prestaciones reconocidos no se han reducido y cada vez son mayores, por lo que resulta urgente la aprobación de un reglamento que, entre otras cuestiones, fije criterios para determinar la participación de los beneficiarios en el coste de los servicios y prestaciones, previo acuerdo en el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

En el ámbito de las pensiones de jubilación, numerosas quejas se han centrado en los efectos que producen disposiciones como el RDL 8/2010, de 20 de mayo, y la Ley 27/2011 sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social, por la dureza que los ciudadanos perciben en la aplicación de recortes en las prestaciones sociales. Muchos han visto truncadas las expectativas de renta personal que habían generado en base a las normas vigentes hasta los días previos al cumplimiento de una determinada edad, tras haber

acreditado un período extenso de cotizaciones durante toda su vida laboral. Por otro lado, la Institución ha realizado diversas actuaciones sobre cuestiones referidas a los requisitos para el reconocimiento de la pensión, así como sobre las posibilidades legales para acceder a la jubilación anticipada.

En relación con las prestaciones por desempleo y con motivo de la tramitación de diversos expedientes, la Defensoría ha venido planteando distintas consideraciones respecto a los retrasos en la tramitación y comunicación a los interesados de las propuestas de extinción de prestaciones y subsidios por desempleo, o percepción indebida. Persiste la demora en comunicar las resoluciones de cobro indebido de prestaciones y subsidios que emiten las direcciones provinciales del Servicio Público de Empleo Estatal, lo que perjudica más a los perceptores, que no pueden reintegrar las cantidades debidas en el plazo voluntario de pago. De nuevo hay que reiterar la necesidad de que el examen de las solicitudes de prestaciones y subsidios se ajuste verdaderamente al principio de eficacia.

Las quejas que, año tras año, recibe la Institución en lo referente a las oficinas de empleo son numerosas y hacen referencia, tanto a la información proporcionada por estas oficinas, como a la gestión y tramitación de las prestaciones a través de los canales informáticos. Estas quejas se incrementaron por la transferencia de competencias de las políticas activas de empleo a las comunidades autónomas. Por esta razón, el Defensor del Pueblo ha venido promoviendo la habilitación de un sistema de coordinación efectiva. Finalmente, el RDL 3/2011, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo, ha introducido un sistema de información común de los servicios públicos de empleo.

Hacienda pública y actividad económica general

Las quejas en materia de impuestos y tributos son todos los años numerosas, dada la general afectación al conjunto de la población de las obligaciones tributarias. Uno de los aspectos que el Defensor del Pueblo viene destacando en sus informes anuales es el referido a la deficiente o confusa información en esta materia, en la medida en que los ciudadanos trasladan, en muchas ocasiones, problemas cuyo origen puede hallarse en errores elementales de procedimiento o en la falta de conocimiento de alguno de los requisitos exigidos en la gestión de las diferentes figuras impositivas.

En este sentido, un asunto que ha llamado la atención durante el año 2011 se refiere al equívoco generado en bastantes contribuyentes, arrendatarios de vivienda, por las notificaciones que estaban recibiendo en el sentido de realizar el pago de sus rentas particulares directamente a la Hacienda Pública, para satisfacer así ciertas deudas impagadas que habían contraído sus arrendadores. Los ciudadanos que recibieron estas notificaciones, en forma de diligencia de embargo de créditos, planteaban su inquietud ante los términos de lo requerido y la disconformidad con su inclusión en un procedimiento de recaudación ajeno, quedando advertidos ellos mismos de embargo ejecutivo, en el supuesto de impago de las cantidades de renta. La Institución solicitó a la Agencia Tributaria que se llevara a cabo un esfuerzo de comunicación que despejara las

dudas generadas por estas actuaciones, que se facilitara a estos ciudadanos el cumplimiento de su obligación fiscal y que se recondujera a la normativa sobre arrendamientos urbanos cualquier situación posterior de impago de renta.

Por otra parte, esta Institución comparte plenamente el objetivo prioritario de combatir cualquier forma de fraude fiscal, muy especialmente en la coyuntura económica actual. Sin embargo, es también necesario manifestar el desacuerdo con determinadas prácticas de gestión tributaria que redundan en una dudosa inversión de la carga de la prueba que llega a lesionar intereses legítimos de los pequeños contribuyentes. A modo de ejemplo, el informe de este año recoge la investigación seguida con respecto a la aplicación, para el impuesto sobre la renta de las personas físicas, de la deducción por reinversión en la vivienda habitual. El valor probatorio concedido al certificado de empadronamiento a estos efectos por la Hacienda Pública excede las reglas de ponderación de los hechos, siendo habitual que la Administración Tributaria no reconozca, en primera instancia, otros medios de prueba, por abundantes que sean, que acrediten que el contribuyente reside en la que es su vivienda habitual. En definitiva, se trata de no exacerbar el principio de sospecha, en exceso característico de la Administración Tributaria, especialmente, cuando afecta a los pequeños contribuyentes.

Por otra parte, cuando se presenta este informe anual ya ha sido entregado a las Cortes Generales el estudio monográfico del Defensor del Pueblo sobre "Crisis económica y deudores hipotecarios". En los antecedentes de ese estudio se encuentran varias investigaciones seguidas en 2011 y en años anteriores, con las autoridades económicas y con el Banco de España. Sobre este último, y su insuficiente protección de los intereses de los clientes frente a las entidades de crédito y financieras, la Institución ya ha manifestado en varios informes su rechazo a las razones esgrimidas por la autoridad bancaria, basadas fundamentalmente en la prioridad del objetivo de salvaguardar la solvencia de las entidades por encima de otras consideraciones. Desde la aprobación de la Ley 2/2011, de Economía Sostenible, se cierra la expectativa de creación de un comisionado especial para la defensa de los servicios financieros, lo que deja solo al Banco de España, y a su servicio de reclamaciones, en la protección de los derechos de los consumidores bancarios.

Otro asunto tratado en 2011 y que, en varios aspectos, se recoge en el estudio especial sobre deudores hipotecarios es el referido a la falta de regulación de la insolvencia personal o familiar. Durante el año se mantuvieron actuaciones con el Gobierno central para lograr que se legislara específicamente esta situación, así como los medios de solución alternativos para el pago de los préstamos o créditos hipotecarios, incluida la fórmula de la dación en pago.

En todo caso, la Institución estima conveniente sugerir un cambio de perspectiva en los responsables públicos, en el sentido de rechazar como presupuesto, a la hora de abordar futuras regulaciones, la igualdad de las partes en los contratos bancarios. Cualquier regulación debe asumir el objetivo de compensar a la parte más débil en la negociación, es decir, el ciudadano particular, por su limitada capacidad económica y su menor acceso a la información. Con especial énfasis en los contratos que, para esos particulares y sus familias, suponen

comprometer el principal de su patrimonio, es decir, en la mayoría de los casos, la vivienda habitual y, en otros supuestos, los frutos del esfuerzo de ahorro de toda una vida.

Por lo que se refiere a las telecomunicaciones, todos los años se recibe un número elevado de quejas por los problemas en la prestación de este servicio. Las empresas operadoras de estos servicios están llamadas a cumplir un catálogo normativo de obligaciones bien definido, que garantiza además el adecuado desarrollo de este estratégico sector económico y social. Cuantitativamente, el mayor número de quejas presentadas corresponde a disfunciones en los servicios de telefonía móvil. A este respecto, el Defensor del Pueblo ha trasladado a los responsables administrativos la necesidad de actuar con rapidez en la solución de nuevos problemas surgidos ante la rápida evolución tecnológica que, a menudo, desborda las previsiones normativas de solución de conflictos. Por otro lado, tras la caducidad del proyecto de ley que se encontraba en tramitación en la pasada legislatura, sigue siendo igualmente urgente la aprobación de una ley reguladora de los servicios de atención al cliente, por el que las empresas deben disponer de un servicio eficaz para facilitar información, atender y resolver las quejas de los usuarios. Naturalmente, esta normativa vendrá referida a todas las empresas prestadoras de servicios básicos de suministro de agua, gas y electricidad.

En materia de transporte interurbano, se han tramitado quejas por la disconformidad de los usuarios con las elevadas tarifas de ciertos servicios, en particular de las líneas de tren de alta velocidad, con la falta de cobertura de los servicios de carretera en determinados trayectos, o con la ausencia de una oferta suficiente de bonificaciones para el uso más frecuente de los diversos medios de transporte.

En cuanto al transporte aéreo, destaca en el año 2011 la actuación seguida por la Institución para posibilitar que las personas con discapacidad disfruten de ayudas, a cargo del Estado, dado el alto precio de cobertura de las necesidades especiales de estas personas, concretamente las afectadas por problemas graves de movilidad y tetraplejía. En un primer momento, la autoridad de aviación civil aceptó la recomendación de promover un nuevo sistema de subvención social para costear estas necesidades pero, lamentablemente, ha cambiado de criterio, al entender que es suficiente con el régimen de ayudas establecido por la normativa general de dependencia.

Por otra parte, la Institución, preocupada en los últimos años por las quejas sobre el funcionamiento indebido de los procedimientos de revisión catastral y los problemas generados por el incremento de las valoraciones catastrales, decidió elaborar un estudio monográfico que, en el momento de presentar esta memoria anual, ya ha sido entregado a las Cortes Generales. En lo referido al problema de las ponencias municipales de valores aprobadas en el momento de auge del mercado inmobiliario, la Dirección General del Catastro no ha mostrado un interés especial por impulsar su revisión, aludiendo a que es la corporación local la que debe instrumentarla. Esta Institución entiende que, dadas las especiales circunstancias actuales, por las que los ciudadanos están conminados en general a un mayor esfuerzo económico y fiscal para el sostenimiento de los servicios públicos, la Administración General del Estado también debe adoptar una posición mucho más activa que promueva rápidamente el ajuste de esos valores a las nuevas

circunstancias de mercado. Muchos más aspectos son abordados en el informe monográfico reseñado.

Por último, en materia de contratación administrativa, es inevitable mencionar el elevado número de quejas referidas a los impagos de muchas deudas contraídas por las diferentes administraciones, especialmente, en el ámbito local. Un problema que lleva varios ejercicios perjudicando muy severamente a miles de personas y empresas, como es de general conocimiento. Varios supuestos puntuales han sido objeto de actuación por parte del Defensor del Pueblo y, en algunos casos, han podido servir para agilizar los procedimientos de pago de deudas administrativas. Sin embargo, son muchos más los casos en que los responsables administrativos declaran su incapacidad para responder en tiempo a sus compromisos de pago. El más reciente anuncio sobre la puesta en marcha de medidas presupuestarias extraordinarias para paliar la insolvencia de cientos de ayuntamientos y otros órganos de la Administración abre una puerta a la esperanza para la supervivencia de miles de negocios que, hasta la fecha, han conseguido mantenerse a duras penas en activo; lógicamente, esas medidas llegarán tarde para otros muchos que en estos años han tenido que liquidar su actividad económica o profesional.

Medio ambiente, urbanismo y vivienda

En la investigación de las quejas que presentan los ciudadanos y las organizaciones sociales en materia de medio ambiente, el Defensor del Pueblo sigue detectando una insuficiente aceptación de los principios que inspiran la normativa medioambiental, por lo que respecta a la práctica diaria de las administraciones públicas. Además se ha de lamentar que, en varias comunidades autónomas, se haya seguido recurriendo a la aprobación en sede legislativa de planes y programas de intervención sobre el territorio que fueron declarados nulos o ilegales por los tribunales de justicia. Esa imposición por vía legislativa de la voluntad gubernamental que, en determinados casos, había sido declarada judicialmente lesiva para el medio ambiente, sustrae a la ciudadanía su capacidad de acceso a la jurisdicción, restringiendo también la participación pública en esta materia.

Muchas de las principales actuaciones realizadas en 2011 han tenido como objeto, un año más, la falta de seriedad de algunas administraciones con relación a las prescriptivas evaluaciones de impacto ambiental. Uno de los aspectos que reiteradamente viene planteando esta Institución es la necesidad de asumir, por parte de las autoridades responsables, la posibilidad de que una determinada intervención (diseño y construcción de nuevas infraestructuras, proyectos locales de desarrollo, etc.) deba ser definitivamente cancelada, cuando la evaluación ambiental arroja como resultado la contravención de las normas de protección ambiental y, por tanto, daños concretos sobre el hábitat.

Desde la perspectiva de esta Institución, es un gran error concebir la protección del medio ambiente como si la normativa ambiental supusiera un simple requisito documental más, o considerar que la normativa y las instituciones ambientales constituyen por sí mismas un freno para el desarrollo social y económico. Estas líneas de argumentación son las que viene

repetiendo la Institución en el curso de tramitación de las muchas quejas en la materia: contaminación acústica y atmosférica; violaciones del derecho a la información y participación pública; gestión municipal de las actividades clasificadas; protección y conservación de los espacios naturales; gestión de los recursos hídricos; cuidado y mantenimiento de las costas, o la prevención y gestión de los residuos urbanos e industriales.

Algunos de los problemas destacados en el apartado dedicado al medio ambiente son comunes a las quejas tramitadas en materia de urbanismo. Así, una parte de esas quejas ponen de relieve la insuficiente atención prestada en los planes urbanísticos hacia los aspectos ambientales, incluidas las carencias en materia de suficiencia hídrica.

La década anterior al comienzo de la crisis inmobiliaria en 2007, que todavía persiste y aún se recrudece, estuvo marcada por los excesos de una determinada normativa urbanística y la consiguiente promoción masiva de viviendas, como resultado de los cuales, en muchas zonas del país, es posible encontrar hoy un paisaje de solares vacíos y de bloques desocupados o sin terminar. En la actualidad se calcula en alrededor de tres millones y medio el número de viviendas vacías o desocupadas; mientras tanto, el número de las personas sin hogar es de entre 30.000 y 50.000, a lo que se suman los problemas de cientos de miles de personas que habitan viviendas precarias o deficientes, o que se encuentran en riesgo inminente de desahucio por falta de pago de sus obligaciones hipotecarias o de alquiler.

En este contexto, cobran especial relevancia las quejas referidas a la gestión de las viviendas de promoción pública. Durante 2011, por ejemplo, se han llevado a cabo varias actuaciones para paliar los problemas de los solicitantes de una vivienda con especiales necesidades, así como las referidas a los problemas de mantenimiento que debe asumir la entidad pública gestora, empresas municipales o institutos y consejerías autonómicas. Desde la Institución se solicita a los distintos organismos una actividad más intensa de atención a las necesidades de los solicitantes, así como la adopción de medidas que reactiven los recursos ya existentes, reduciendo para ello, entre otras cosas, el número de viviendas protegidas que permanecen vacías o desocupadas, o actuando más decididamente frente a la ocupación indebida de las mismas.

Otro grupo de quejas que ha sido objeto de seguimiento se refiere a las disfunciones en la tramitación de las ayudas al alquiler para jóvenes. Dado el alto número de quejas en los últimos años, se ha llegado a articular con la administración central de vivienda un método de comunicación simplificada, que ha permitido agilizar la contestación a los beneficiarios que presentaron queja por los retrasos en el abono de sus ayudas, habiéndoseles reconocido plenamente el derecho a las mismas. En otro orden de asuntos, se han investigado los problemas en la gestión de los contratos celebrados entre propietarios particulares de viviendas y la Sociedad Pública del Alquiler, que ha procedido a modificar unilateralmente, en muchos casos, las condiciones de los acuerdos suscritos dejando sin efecto la garantía de pago de la renta de acuerdo con lo estipulado.

Personal al servicio de las administraciones públicas

Las fuertes restricciones en las ofertas de empleo público han marcado 2011, a lo que se suman las quejas de funcionarios dependientes de las diversas administraciones por los recortes en materia de retribuciones, cuestiones ambas que, con toda seguridad, van a continuar presidiendo las actuaciones de la Institución en esta materia durante los siguientes ejercicios.

Allí donde se han mantenido las convocatorias de acceso a empleo público la afluencia de aspirantes para las plazas ofrecidas ha sido mucho mayor, lo que suele generar también más disfunciones a lo largo de los procesos. En varios casos, la Institución se ha dirigido a las administraciones responsables de la convocatoria para que extremen la diligencia en la gestión y

resolución de los recursos presentados por los candidatos. Las actuaciones reseñadas en este informe anual se refieren a todo tipo de convocatorias en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, en la enseñanza primaria, en las corporaciones locales, en la Administración de Justicia, etc.

Evidentemente, un asunto de gran preocupación es la modificación de los regímenes retributivos en el empleo público. Las normas anuales presupuestarias del Estado y de las diferentes comunidades autónomas para el año 2011 motivaron la presentación de un número significativamente alto de peticiones para interponer recurso de inconstitucionalidad. La Institución, finalmente, de acuerdo con la doctrina constitucional imperante, decidió no interponer estos recursos, solicitados con relación a varias leyes de la Región de Murcia, de Castilla y León, de Canarias, de la Comunidad de Madrid y la de presupuestos generales del Estado.



Estadísticas y Balance de Gestión 2011



Crece las investigaciones de oficio y las resoluciones formuladas a la Administración y se mantienen las quejas individuales

La oficina del Defensor del Pueblo ha iniciado en 2011 506 investigaciones de oficio, una cifra que es récord histórico. También ha incrementado notablemente el número de resoluciones hasta llegar a las 546, casi un centenar más que en 2010. Por el contrario, ha descendido el número de expedientes de queja y este descenso se debe a la caída de las quejas colectivas.

Dos de las características principales del ejercicio 2011, respecto del año anterior, fueron, por un lado, el mantenimiento del número de quejas individuales, con un ligero descenso (-2,42%) y, por otro, el incremento registrado por las investigaciones de oficio (+8,58%). Las quejas de carácter colectivo, siempre sometidas a una mayor variabilidad, determinada por los asuntos que adquieren relevancia por grupos numerosos, descendieron un 56,89%.

En total, el año pasado se registraron 24.381 expedientes. De ellos, 16.353 correspondieron a quejas individuales, 7.522 fueron quejas colectivas, y 506 fueron investigaciones iniciadas de oficio. De estas últimas, 125 fueron actuaciones realizadas por la Institución en su faceta de Mecanismo Nacional de Prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (MNP). Las actuaciones de control preventivo que realiza el MNP, por sus propias características, son siempre de oficio.

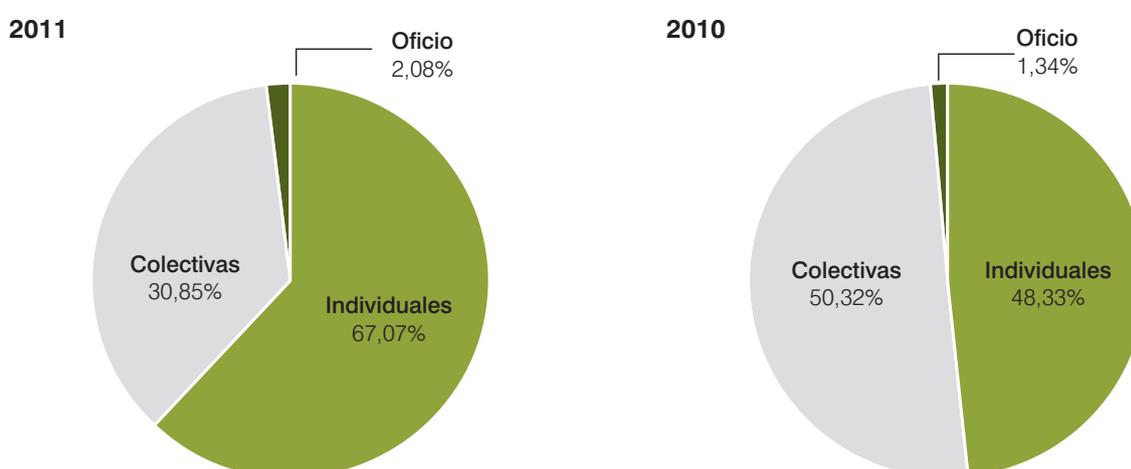
CUADRO 1

Expedientes de queja e investigaciones de oficio. Años 2011 a 2010

TIPO	2011	2010
Individuales	16.353	16.759
Colectivas	7.522	17.449
Oficio	506	466
Total	24.381	34.674

GRÁFICO 1

Distribución porcentual de los expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2011, en comparación con 2010



■ Quejas por procedencia geográfica

De los 23.875 expedientes de queja registrados en 2011, sin incluir los incoados de oficio, 23.433 (el 98,15%) son de origen nacional y tan solo 442 proceden del extranjero (el 1,85%).

GRÁFICO 2

Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2011



CUADRO 2

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por comunidades autónomas y provincias. Años 2011 y 2010

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	NÚMERO		% SOBRE COMUNIDAD		% SOBRE TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
COMUNIDAD AUTÓNOMA DEL PAÍS VASCO						
Araba	142	106	24,48	15,87	0,61	0,31
Gipúzkoa	143	164	24,66	24,55	0,61	0,48
Bizkaia	295	398	50,86	59,58	1,26	1,18
Total	580	668	100,00	100,00	2,48	1,97
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA						
Barcelona	1.822	2.806	74,67	80,49	7,78	8,28
Girona	238	240	9,75	6,88	1,02	0,71
Lleida	130	128	5,33	3,67	0,55	0,38
Tarragona	250	312	10,25	8,95	1,07	0,92
Total	2.440	3.486	100,00	100,00	10,41	10,29

CUADRO 2 (CONT.)

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por comunidades autónomas y provincias. Años 2011 y 2010

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	NÚMERO		% SOBRE COMUNIDAD		% SOBRE TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA						
A Coruña	670	1.025	48,24	45,15	2,86	3,03
Lugo	182	136	13,10	5,99	0,78	0,40
Ourense	113	229	8,14	10,09	0,48	0,68
Pontevedra	424	880	30,53	38,77	1,81	2,60
Total	1.389	2.270	100,00	100,00	5,93	6,70
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA						
Almería	204	398	6,18	6,42	0,87	1,18
Cádiz	396	764	12,00	12,31	1,69	2,26
Córdoba	626	619	18,96	9,98	2,67	1,83
Granada	369	766	11,18	12,35	1,57	2,26
Huelva	149	553	4,51	8,91	0,64	1,63
Jaén	237	456	7,18	7,35	1,01	1,35
Málaga	662	1.203	20,05	19,39	2,83	3,55
Sevilla	658	1.445	19,93	23,29	2,81	4,27
Total	3.301	6.204	100,00	100,00	14,09	18,32
PRINCIPADO DE ASTURIAS						
Total	506	1.041	100,00	100,00	2,16	3,07
CANTABRIA						
Total	319	251	100,00	100,00	1,36	0,74
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA						
Total	208	182	100,00	100,00	0,89	0,54
REGIÓN DE MURCIA						
Total	634	536	100,00	100,00	2,71	1,58
COMUNITAT VALENCIANA						
Alicante	1.333	2.690	39,78	56,11	5,69	7,94
Castellón	467	383	13,94	7,99	1,99	1,13
Valencia	1.551	1.721	46,28	35,90	6,62	5,08
Total	3.351	4.794	100,00	100,00	14,30	14,15
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN						
Huesca	110	88	17,27	13,15	0,47	0,26
Teruel	64	83	10,05	12,41	0,27	0,25
Zaragoza	463	498	72,68	74,44	1,98	1,47
Total	637	669	100,00	100,00	2,72	1,98
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA-LA MANCHA						
Albacete	196	99	21,35	9,81	0,84	0,29
Ciudad Real	173	398	18,85	39,44	0,74	1,18
Cuenca	55	51	5,99	5,05	0,23	0,15
Guadalajara	144	166	15,69	16,45	0,61	0,49
Toledo	350	295	38,13	29,24	1,49	0,87
Total	918	1.009	100,00	100,00	3,92	2,98

CUADRO 2 (CONT.)

Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por comunidades autónomas y provincias. Años 2011 y 2010

COMUNIDADES AUTÓNOMAS Y PROVINCIAS	NÚMERO		% SOBRE COMUNIDAD		% SOBRE TOTAL	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS						
Las Palmas	372	1.483	42,71	61,54	1,59	4,38
Santa Cruz de Tenerife	499	927	57,29	38,46	2,13	2,74
Total	871	2.410	100,00	100,00	3,72	7,12
COMUNIDAD FORAL DE NAVARRA						
Total	234	215	100,00	100,00	1,00	0,63
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA						
Badajoz	264	230	58,80	56,10	1,13	0,68
Cáceres	185	180	41,20	43,90	0,79	0,53
Total	449	410	100,00	100,00	1,92	1,21
COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS						
Total	428	422	100,00	100,00	1,83	1,25
COMUNIDAD DE MADRID						
Total	5.433	7.401	100,00	100,00	23,19	21,85
COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN						
Ávila	102	82	6,87	5,46	0,44	0,24
Burgos	228	231	15,35	15,38	0,97	0,68
León	335	271	22,56	18,04	1,43	0,80
Palencia	114	96	7,68	6,39	0,49	0,28
Salamanca	171	241	11,52	16,05	0,73	0,71
Segovia	94	90	6,33	5,99	0,40	0,27
Soria	37	59	2,49	3,93	0,16	0,17
Valladolid	328	272	22,09	18,11	1,40	0,80
Zamora	76	160	5,12	10,65	0,32	0,47
Total	1.485	1.502	100,00	100,00	6,34	4,43
CIUDAD AUTÓNOMA DE CEUTA						
Total	35	247	100,00	100,00	0,15	0,73
CIUDAD AUTÓNOMA DE MELILLA						
Total	80	57	100,00	100,00	0,34	0,17
SIN ORIGEN TERRITORIAL ESPECÍFICO						
Total	135	96	100,00	100,00	0,58	0,28
Total	23.433	33.870	100,00	100,00	100,00	100,00

Como es habitual, fue desde las comunidades autónomas con mayor población desde donde se remitió un mayor número de quejas, tanto individuales como colectivas. Así, las comunidades autónomas desde las que llegaron el mayor número de

quejas formuladas ante la Institución fueron las de Madrid (5.433), Comunitat Valenciana (3.351), Andalucía (3.301) y Cataluña (2.440). Por provincias, el mayor número provino de Madrid, Barcelona, Valencia y Alicante.

CUADRO 3

Distribución porcentual y expedientes de queja por comunidades autónomas. Años 2011 y 2010

COMUNIDADES AUTÓNOMAS	2011		2010		Número	
	Número	% sobre total	Número	% sobre total	2011	2010
Ciudad A. de Ceuta	35	0,15	247	0,73		
Ciudad A. de Melilla	80	0,34	57	0,17		
* Sin origen territorial específico	135	0,58	96	0,28		
C. A. de La Rioja	208	0,89	182	0,54		
Comunidad Foral de Navarra	234	1,00	215	0,63		
Cantabria	319	1,36	251	0,74		
C. A. de las Illes Balears	428	1,83	422	1,25		
C. A. de Extremadura	449	1,92	410	1,21		
Principado de Asturias	506	2,16	1.041	3,07		
C. A. del País Vasco	580	2,48	668	1,97		
Región de Murcia	634	2,71	536	1,58		
C. A. de Aragón	637	2,72	669	1,98		
C. A. de Canarias	871	3,72	2.410	7,12		
C. A. de Castilla-La Mancha	918	3,92	1.009	2,98		
C. A. de Galicia	1.389	5,93	2.270	6,70		
Comunidad de Castilla y León	1.485	6,34	1.502	4,43		
C. A. de Cataluña	2.440	10,41	3.486	10,29		
C. A. de Andalucía	3.301	14,09	6.204	18,32		
Comunitat Valenciana	3.351	14,30	4.794	14,15		
Comunidad de Madrid	5.433	23,19	7.401	21,85		
Total	23.433	100,00	33.870	100,00		

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

De procedencia extranjera

En 2011 se recibieron 442 quejas procedentes de 58 países, lo que supone un incremento de 30,76%. Los principales países emisores de quejas fueron Francia (35), Suiza (35), Italia (31) y Reino Unido (25), en Europa; Argentina (31), Cuba (30) y México (19), en Latinoamérica, y Marruecos (19), en África.

Vías de remisión de las quejas

La gran mayoría de las quejas formuladas, bien individuales o colectivas, provinieron directamente de los ciudadanos (88,08%), seguidas a gran distancia de las remitidas por los di-

versos comisionados autonómicos (11,84%) y, de forma prácticamente inapreciable, de diversas entidades y organismos (0,08%).

CUADRO 4

Procedencia de los expedientes de queja según la vía de remisión. Año 2011

VÍA	Número	% sobre total
Directa (individuales y colectivas)	21.030	88,08
Comisionados parlamentarios autonómicos	2.827	11,84
Diversas entidades y organismos	18	0,08
Total	23.875	100,00

CUADRO 5

Distribución porcentual y expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos. Años 2011 y 2010

PROCEDENCIA	Número		%sobre total		Número	
	2011	2010	2011	2010	2011	2010
Ararteko	120	87	4,24	2,09		
Síndic de Greuges	257	212	9,09	5,10		
Valedor do Pobo	148	437	5,24	10,51		
Defensor del Pueblo Andaluz	391	377	13,83	9,06		
Procuradora General del Principado de Asturias	28	27	0,99	0,65		
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	830	2.170	29,36	52,18		
Justicia de Aragón	211	168	7,46	4,04		
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	68	68	2,41	1,64		
Defensora del Pueblo Riojano	58	64	2,05	1,54		
Diputado del Común	187	151	6,61	3,63		
Defensor del Pueblo de Navarra	73	87	2,58	2,09		
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	166	102	5,87	2,45		
Procurador del Común de Castilla y León	290	209	10,26	5,03		
Total	2.827	4.159	100,00	100,00		

Distribución de los expedientes de queja por sectores

El cuadro 6 recoge la información relativa al contenido material de los expedientes de queja tramitados durante el año 2011, distribuidos en las distintas áreas de gestión con las que se opera en la Institución. Dentro de cada área se especifican las materias concretas que han sido objeto de las quejas (individuales o colectivas), así como las incoadas de oficio.

Tomando en consideración las quejas presentadas individualmente por los ciudadanos, el sector de actividad al que se refiere el mayor número de ellas es el de urbanismo y vivienda, las que tienen relación con extranjería e inmigración, las relati-

vas a la administración de Justicia y, por último, las referidas al ámbito del trabajo y la seguridad social, aunque las diferencias entre todas ellas son escasas.

Respecto a las quejas colectivas, las mayores en número de importancia se sitúan en el campo de la seguridad ciudadana y vial y en el de la industria, energía y comercio, que experimentan un notable incremento en relación con las formuladas en estos mismos ámbitos en el año 2010.

En lo relativo a las investigaciones de oficio, el número más significativo de ellas se ha referido al ámbito de la educación, seguido de la administración penitenciaria y temas relacionados con las migraciones y la igualdad de trato.

CUADRO 6

Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes de queja registrados durante el año 2011

ÁREAS / Sectores	Colectivas	Individuales	Oficio	Total
SEGURIDAD Y JUSTICIA				
Seguridad ciudadana y vial	2.143	950	1	3.094
Administración de Justicia		1.187	7	1.194
Víctimas de delitos	601	35	4	640
Interior	240	267	8	515
Administración penitenciaria		431	67	498
En estudio		21	1	22
Defensa		14		14
Fedatarios públicos		4		4
Total	2.984	2.909	88	5.981
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA				
Industria, energía y comercio	1.985	562	1	2.548
Ordenación económica		894	4	898
Telecomunicaciones y servicios postales	63	781	3	847
Haciendas y tributos		834	3	837
Infraestructuras y transporte	201	429	4	634
En estudio		15		15
Agricultura, ganadería y pesca		11		11
Total	2.249	3.526	15	5.790
SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL				
Trabajo y Seguridad Social	118	1.163	3	1.284
Política social	297	782	34	1.113
Sanidad	18	573	4	595
Consumo		182		182
En estudio		6		6
Total	433	2.706	41	3.180
EDUCACIÓN Y CULTURA				
Derecho de asociación, régimen electoral y estadística	388	466	1	855
Educación		716	69	785
Organización y régimen jurídico de las Corporaciones Locales	550	232	1	783
Otras materias		261		261
Medios de comunicación		153		153
Protección de datos y propiedad intelectual		144		144
Cultura y deporte		66		66
Procedimiento administrativo, responsabilidad patrimonial y publicaciones oficiales		45		45
Acceso a la universidad		5		5
En estudio		2		2
Títulos universitarios		1		1
Total	938	2.091	71	3.100

CUADRO 6 (CONTINUACIÓN)

Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes de queja registrados durante el año 2011

ÁREAS / Sectores	Colectivas	Individuales	Oficio	Total
ORDENACIÓN TERRITORIAL				
Urbanismo y vivienda	272	1.394	33	1.699
Medio ambiente	56	541	10	607
En estudio		13		13
Ordenación y planificación territorial		3		3
Total	328	1.951	43	2.322
MIGRACIONES E IGUALDAD DE TRATO				
Extranjería e inmigración		1.201	61	1.262
Registros		513		513
Racismo y xenofobia		106		106
Libertad religiosa		77	2	79
Asuntos exteriores		60	2	62
Menores y familias		19	21	40
Emigración		22		22
En estudio		7		7
Igualdad de trato		3		3
Total		2.008	86	2.094
FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS				
Funcionarios, personal laboral y estatutario de la Administración General del Estado, de la Seguridad Social, de las CC. AA. y de las Corporaciones Locales	29	831	36	896
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	496	240	1	737
Jueces y Magistrados, Fiscales y personal al servicio de la Administración de Justicia y de Instituciones Penitenciarias	65	91		156
Total	590	1.162	37	1.789
UNIDAD MNP				
Cuerpo Nacional de Policía			28	28
Centros de menores			25	25
Depósitos municipales de detenidos			19	19
Guardia Civil			16	16
En estudio			16	16
Instituciones Penitenciarias			12	12
Policías autonómicas			7	7
Fuerzas Armadas			2	2
Total			125	125
Total	7.522	16.353	506	24.381

Estado de tramitación de las quejas al cierre de 2011

Los datos que se recogen en el cuadro 7 reflejan la situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio a 31 de diciembre de 2011

CUADRO 7

Situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio en 2011, a 31 de diciembre

SITUACIÓN	Colectivas		Individuales		Oficio		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
ADMITIDAS A TRÁMITE								
En trámite	1.536	20,42	2.702	16,52	431	85,18	4.669	19,15
Concluidos	2.682	35,66	2.593	15,86	45	8,89	5.320	21,82
En suspenso			1	0,01	3	0,59	4	0,02
Total	4.218	56,08	5.296	32,39	479	94,66	9.993	40,99
NO ADMITIDAS A TRÁMITE								
No admitidas	3.304	43,92	9.556	58,44			12.860	52,75
Total	3.304	43,92	9.556	58,44			12.860	52,75
PENDIENTES								
Pte. de estudio			194	1,19	21	4,15	215	0,88
Pte. de tramitación			740	4,53	6	1,19	746	3,06
Pte. de datos			567	3,47			567	2,33
Total			1.501	9,18	27	5,34	1.528	6,27
Total	7.522	100,00	16.353	100,00	506	100,00	24.381	100,00

Respecto de las quejas no admitidas a trámite, debe señalarse que todas ellas son estudiadas con detalle, de tal forma que sólo cuando concurren los motivos de inadmisión recogidos de forma expresa en la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, son calificadas de esta manera. No obstante, siempre se informa al ciudadano sobre las circunstancias que han motivado tal decisión, se le suministra información adicional y, en su caso, se le orienta para que trate de encauzar la resolución del problema planteado por otras vías posibles de actuación a su alcance, si ello es factible.

CUADRO 8

Motivos de no admisión de quejas individuales. Año 2011

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número	MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.968	Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	83
Varios motivos de no admisión concurrentes	1.437	No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	31
Falta de actuación administrativa previa	1.413	Inexistencia de interés legítimo	30
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	831	Inexistencia de pretensión	28
Intervención judicial	765	Desistimiento	25
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	545	Plazo superior a un año	21
Conflicto particular ajeno a la Administración	274	Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	19
Sin fundamentos para interponer el recurso	205	Sin contestación a defecto subsanable	12
Sentencia firme	180	Imposibilidad de contactar con el interesado	6
Sólo se solicita información	172	Perjuicios a terceros	2
Sólo se envía información	158	Mala fe	1
Resuelto sin intervención del Defensor	147	Total	9.556
Sin actividad de los poderes públicos	118		
Carencia de fundamentos	85		

7.522 quejas colectivas

Las principales quejas planteadas por un número significativo de ciudadanos y su contenido resumido se recogen a continuación:

- 550 ciudadanos solicitaron que las administraciones públicas con competencias en la materia regulen el funcionamiento de los centros de tenencia y recogida de animales domésticos.
- 297 afectados por el cierre de los centros ocupacionales Magerit, Fray Bernardino y Arganda, de Madrid, solicitaron que se proceda a la apertura de éstos.
- 201 interesados manifestaron su disconformidad con la paralización de las obras de la variante de la carretera N-332 a su paso por Benissa (Alicante), por parte de la Secretaría de Estado de Planificación e Infraestructuras.
- 360 ciudadanos de Barcelona plantearon su queja por la actuación de los mossos d'escuadra en la plaza de Cataluña, con motivo de la disolución de una concentración del Movimiento 15-M.
- 285 afectados plantearon su queja en relación con la regulación adoptada en materia de energía fotovoltaica por la Secretaría de Estado de Energía.
- 601 ciudadanos manifestaron su queja por la actuación de la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid por la que se separaba a una hija, en período de lactancia, de su madre alojada en una residencia de su titularidad.
- 388 ciudadanos plantearon que se reforme la Ley Orgánica del Régimen Electoral General a fin de implantar un sistema proporcional puro y listas abiertas.
- 63 interesados plantearon su queja por la falta de desarrollo reglamentario de la Ley 7/2010, de 31 de marzo, General de la Comunicación Audiovisual, en materia de servicios de comunicación comunitarios sin ánimo de lucro.
- 54 personas plantearon su queja por la detención de tres españoles que se manifestaron en Niza (Francia), durante la celebración en dicha ciudad de la Cumbre del G-20.
- 186 personas manifestaron su disconformidad por la actuación de agentes del Cuerpo Nacional de Policía con ocasión de las manifestaciones del Movimiento 15-M.
- 45 afectados mostraron su disconformidad con la regulación efectuada por la Dirección General de Tráfico en materia de permisos de conducción de la clase A2.
- 114 afectados formularon su disconformidad con la inclusión en el catálogo de puestos de trabajo de difícil cobertura, de diversas ocupaciones del sector marítimo pesquero, por parte del Servicio Público de Empleo Estatal.
- 254 afectados plantearon su queja por el retraso en el abono de la renta básica de emancipación de los jóvenes por el Ministerio de la Vivienda, y por el silencio en las solicitudes de la tarifa social en materia de suministro de energía eléctrica.
- 54 ciudadanos solicitan la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el RDL 14/2010, de 23 de diciembre, por el que se establecen medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico.
- 496 miembros de la Guardia Civil solicitan la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la LO 11/2011, de 1 de agosto, para la aplicación a la Guardia Civil del artículo 13.1 de la LO 9/2011, de 27 de julio, de derechos y deberes de los miembros de las Fuerzas Armadas.
- 1.646 personas solicitaron la interposición de recurso contra el artículo 4 del RDL 13/2010, de 3 de diciembre, sobre actuaciones en el ámbito fiscal, laboral y liberalizadoras para fomentar la inversión y la creación de empleo.
- 975 ciudadanos formularon su queja por el acuerdo de demolición de un edificio por parte del Ayuntamiento de San Javier (Murcia).
- 1.551 miembros de la Asociación "Nueva Prada de la Sierra" pusieron de manifiesto los problemas para recuperar la condición de entidad local menor del pueblo de Prada de la Sierra, en el municipio de Santa Colomba de Somoza (León).
- 113 afectados solicitaron la homologación, por parte de la Agencia Estatal de Seguridad Aérea, de la formación obtenida en aeromecánica y aviónica en centros privados con la expedida por la Sociedad para las Enseñanzas Aeronáuticas Civiles.
- 6.178 ciudadanos plantearon su queja por los supuestos errores en el diagnóstico y tratamiento de los profesionales del hospital de Torrevieja (Alicante) que pudo determinar el fallecimiento de algunos menores.
- 569.726 ciudadanos, encabezados por el presidente de la Federación Española de Hostelería, mostraron su disconformidad con lo dispuesto en la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, que modifica la Ley 28/2005, de 26 de noviembre, de medidas sanitarias frente al tabaquismo y reguladora de la venta, el suministro, el consumo y la publicidad del tabaco.
- 1.115 funcionarios destinados en las oficinas de extranjería formularon su queja por su exclusión en concursos de traslados convocados por distintos departamentos ministeriales.
- 1.630 ciudadanos manifestaron su disconformidad con la condena a dos personas por la comisión de un delito de contaminación acústica y solicitaron que se les indulte.
- 105 personas cuestionaron la adecuación constitucional de los artículos 163 y 169 de la LO del Régimen Electoral General.
- 482 afectados formularon su queja respecto a la normativa que regula el acceso a la profesión de abogado.
- 346 ciudadanos plantearon su disconformidad con la reforma de la renta mínima de inserción adoptada por la Comunitat de Catalunya.

CUADRO 9

Causas de no admisión de los expedientes de queja colectiva. Año 2011

MOTIVOS DE NO ADMISIÓN	Número
Sin fundamentos para interponer el recurso	1.664
Sin indicios de irregularidad administrativa	1.073
Otros motivos por los que no es competente el Defensor	454
Varios motivos de no admisión concurrentes	113
Total	3.304

506 investigaciones de oficio

En 2011 la oficina del Defensor del Pueblo abrió 506 expedientes de oficio, lo que supone un incremento del 8,58% respecto de 2010.

Este tipo de actuaciones se producen al amparo de lo establecido en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, y se detallan en el cuadro siguiente, donde se especifica su situación a 31 de diciembre de 2011, y la Administración ante la que han sido tramitadas.

CUADRO 10

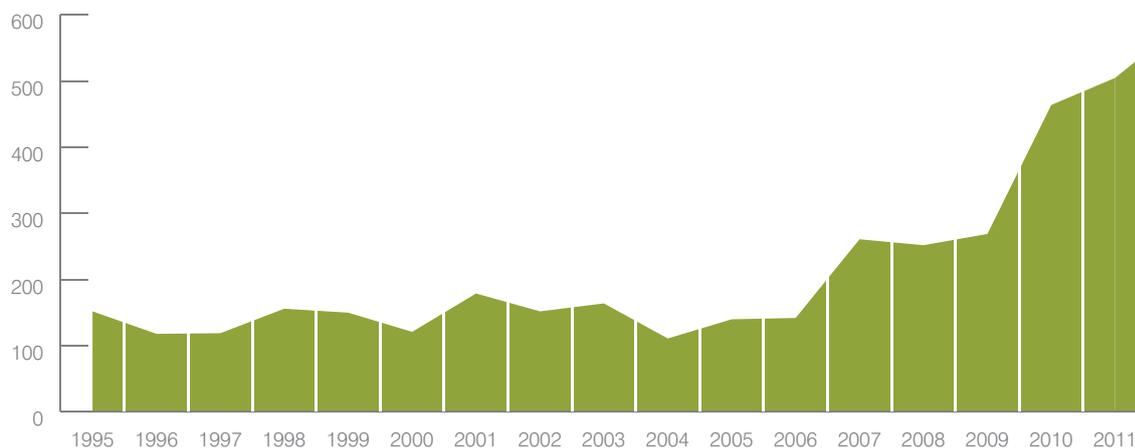
Expedientes de investigación de oficio tramitados con las distintas administraciones. Año 2011

ADMINISTRACIONES	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	202	21	2	225
Administración autonómica	171	19		190
Administración local	25	4		29
Fiscal General del Estado	3			3
Otras entidades públicas	2	1		3
Varias administraciones	28		1	29
Total	431	45	3	479

No se incluyen en este cuadro las 27 investigaciones de oficio que, a la citada fecha, se encontraban en fase preparatoria.

GRÁFICO 3

Evolución histórica de los expedientes de oficio



A continuación, se expone un resumen de las principales investigaciones de oficio emprendidas por la Institución en 2011.

■ Justicia

Los medios materiales y humanos, así como el funcionamiento de la justicia en líneas generales, motivaron la apertura de diversas investigaciones de oficio. De esta forma, se investigó el mal funcionamiento de la nueva oficina judicial implantada en Getxo; la existencia de 32 demandas enjuiciadas por una misma persona, sin que se hubiera dictado la pertinente resolución, en el Juzgado de lo Social n.º 1 de Santa Cruz de Tenerife, y las presuntas irregularidades por parte de varios titulares de diversos Juzgados de lo Mercantil, fundamentalmente en Andalucía y en la Comunitat Valenciana.

Otras investigaciones relacionadas con la Justicia fueron la iniciada ante el Ministro de Justicia por el despilfarro del dinero público; la abierta ante la Fiscalía General del Estado para conocer el tratamiento jurídico que da este organismo a los delitos de abuso sexual a menores, y la iniciada ante la Dirección General de Relaciones con la Administración de Justicia y la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, para recabar información relevante con vistas a realizar un estudio sobre penas alternativas a la prisión en España. Asimismo, se abrió queja de oficio ante la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor, a consecuencia del fallecimiento de un joven en el Centro de Internamiento de Menores “Teresa de Calcuta” en Brea de Tajo (Madrid).

En materia de violencia de género, la oficina del Defensor del Pueblo abre queja de oficio siempre que se produce la muerte de una mujer que contaba con una orden de protección. En 2011 se abrieron dos investigaciones, una ante el Ministerio Fiscal y ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, y otra ante el Departamento de Interior del Gobierno Vasco, por los fallecimientos de dos mujeres a manos de sus parejas.

■ Prisiones

Siempre que se producen fallecimientos de reclusos en cualquier lugar de privación de libertad, la oficina del Defensor del Pueblo abre investigación de oficio. En el año 2011 se abrieron 18 investigaciones por este motivo.

También fue objeto de investigación la huelga de hambre iniciada por un recluso en el Centro Penitenciario de Zaragoza; la rotura de cadera sufrida por un recluso que se arrojó por una ventana en el Centro Penitenciario de Villanubla; las peleas entre reclusos en el Centro Penitenciario de Albolote; y la filmación de dos vídeos subidos a “You Tube” en el Centro Penitenciario de Topas.

Otras investigaciones de oficio abiertas ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias tuvieron que ver con comportamientos ilícitos por parte de funcionarios. Es el caso de la iniciada por la condena de un funcionario del Centro Peniten-

ciario de Madrid I por abusar sexualmente de una reclusa a mediados de 2006; por la acusación a un funcionario de un delito de torturas en el Centro Penitenciario de Tahiche; por la detención de funcionarios del Centro Penitenciario de Córdoba que presuntamente introducían drogas en esta prisión; por las noticias de que, presuntamente, trabajadores del Centro Penitenciario de Ceuta habrían accedido a suministrar teléfonos móviles, alcohol y drogas a los internos a cambio de prebendas; por la agresión a un preso del Centro Penitenciario de Acebuche por parte de un funcionario; y por la posible implicación de varios funcionarios de prisiones con grupos de delincuencia organizada.

Por otro lado, se investigaron las agresiones sufridas por funcionarios en el Centro Penitenciario de Teixeira y en el Centro Penitenciario de Gran Canaria. Y se abrió investigación por la muerte de un inmigrante en el Hospital de Manresa mientras estaba bajo custodia de los mossos d’esquadra.

Asimismo, se ha investigado la posible falta de medios en el Centro Penitenciario de Morón de la Frontera y en el Centro de Inserción Social de Valencia.

Las instalaciones de lugares de privación de libertad, así como las condiciones de vida de los reclusos dieron lugar a la apertura de diversas investigaciones de oficio ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. Destacan la abierta por la denuncia de deficiencias en la ampliación de un módulo de máxima seguridad en la cárcel de Picassent; por el hacinamiento del Centro Penitenciario de Ibiza; por la falta de escolta policial en los traslados de presos a los hospitales en los centros penitenciarios de Sevilla I, Morón de la Frontera y Alcalá de Guadaíra.

Varios incendios o deficiencias detectadas en los sistemas de alarma fueron también investigados. Es el caso de los incendios acaecidos en los centros penitenciarios de Picassent, Albolote y Villanubla; los fallos en la alarma antiincendios y detector de metales de la cárcel de Picassent; y las quemaduras que sufrió un recluso en el incendio de una celda de aislamiento en Badajoz.

Además, se abrieron varias quejas de oficio como consecuencia de diversas plagas: de gatos, en el Centro Penitenciario de Acebuche; de roedores, en el Centro Penitenciario de Tenerife II; y de ratas, chinches y cucarachas, en el Centro Penitenciario de Picassent.

■ Ciudadanía y seguridad pública

En este apartado, se han abierto tres investigaciones de oficio: la primera, iniciada ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y la Subdelegación de Gobierno en Madrid, por los incidentes en los alrededores de la Puerta del Sol y otros puntos de la ciudad, por los desalojos de los indignados del 15-M; una segunda ante el Ayuntamiento de Madrid y la Consejería de Salud de la Comunidad de Madrid por expedientes sancionadores relativos al “botellón”; y una tercera iniciada ante el Ayuntamiento de Getafe por la persecución de unos presuntos delincuentes desde Getafe hasta Madrid, y el tiroteo que se produjo.

■ Migraciones e igualdad de trato

La Institución prepara un informe monográfico sobre trata de seres humanos en España que será presentado en 2012. No obstante, en 2011 se abrieron varias quejas de oficio, de cara a la preparación de este informe, que buscan conocer las actuaciones que están realizando las distintas administraciones en relación con las víctimas de trata con fines de explotación sexual y laboral. Así, se iniciaron expedientes ante todas las Consejerías y Departamentos implicados de las 17 comunidades autónomas y de las ciudades de Ceuta y Melilla; ante la Dirección General de Inspección de Trabajo y Seguridad Social del Ministerio de Trabajo e Inmigración; ante la Comisaría General de Extranjería y Fronteras del Ministerio del Interior; ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior; ante la Unidad de Coordinación de la Guardia Civil del Ministerio del Interior; ante la Dirección General de la Policía de la Generalitat de Cataluña; ante la Dirección General de la Policía Vasca; ante la Dirección General de la Policía Foral de Navarra; y ante la Jefatura del Cuerpo General de la Policía Canaria. Con esta misma finalidad, se visitaron los centros de SICAR CAT-Adoratrices de Cataluña y también se inició una investigación ante la Fiscalía General del Estado.

También se abrieron numerosos expedientes de oficio tras conocer la desarticulación de varias redes delictivas dedicadas a la explotación sexual o laboral de personas. En este contexto, preocupa especialmente la situación en la que quedan las víctimas de trata rescatadas en las redadas policiales. Así, se investigó de oficio la protección otorgada a varias ciudadanas de nacionalidad nigeriana, víctimas de una red de trata con fines de explotación sexual en Sevilla; la situación de las víctimas de nacionalidad rumana tras la desarticulación en Girona de una red denunciada por una menor que aseguraba haber sido engañada y trasladada a España para ejercer la prostitución; o la situación en la que se encontraban en Palma de Mallorca varios ciudadanos rumanos que eran utilizados por una red de trata con fines de explotación para la mendicidad. También se investigó que apareciese publicada una resolución de concesión de periodo de reestablecimiento y reflexión a una víctima de trata, con todos los datos personales de la víctima, así como con las circunstancias que motivaron su concesión.

Por último, y en cuanto a trata de seres humanos, se han iniciado investigaciones de oficio, ante la posibilidad de que muchas de las mujeres y bebés que llegan a España a bordo de pateras puedan ser posibles víctimas de trata. Así, se han abierto varias quejas de oficio a este respecto ante la Comisaría General de Extranjería y Fronteras del Ministerio del Interior, y ante la Subdelegación del Gobierno en Granada. En este sentido, destaca también una investigación abierta con la Comisaría General de Extranjería y Fronteras del Ministerio del Interior, tras conocer que se estaba llevando a cabo una operación de FRONTEX, denominada Indalo, en las costas de Motril, para hacer un seguimiento de las actuaciones realizadas relacionadas con la trata de seres humanos.

Por otra parte, y a fin de dar el oportuno trámite a las recomendaciones formuladas en el informe monográfico sobre procedimientos utilizados para la determinación de la edad de aquellos extranjeros cuya minoría de edad puede resultar dudosa, se iniciaron investigaciones de oficio ante el Ministerio

de Justicia, y ante las Consejerías y Departamentos implicados de todas las comunidades autónomas; ante el Ministerio de Trabajo e Inmigración, ante la Fiscalía General del Estado, ante el Consejo General de Colegios de Médicos; ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil del Ministerio del Interior; y ante la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio Trabajo e Inmigración.

Asimismo, se abrió investigación de oficio ante la Fiscalía General del Estado, tras conocer la denuncia de un ciudadano boliviano que afirmaba haber sido objeto de malos tratos con motivo de un vuelo de repatriación desde Barajas a Santa Cruz de la Sierra (Bolivia).

■ Administración económica

De entre las investigaciones de oficio relacionadas con los asuntos económicos, destaca la iniciada ante el Banco de España y ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones, tras haber detectado la inoperatividad de los seguros de vida y desempleo que algunas entidades bancarias han exigido como requisito fundamental para la concesión de un préstamo hipotecario. Suscripción que, además, había de hacerse con compañías aseguradoras que pertenecían al mismo grupo bancario.

Otra actuación destacada fue la abierta ante la Dirección General de los Registros y del Notariado, tras haberse recibido en la Institución un gran número de quejas que exponían la disconformidad de los ciudadanos con la actuación de los notarios. Las quejas aseguraban que los notarios no facilitan una información adecuada a la hora de proceder a la firma de préstamos hipotecarios, limitándose a leer rápidamente la correspondiente escritura, sin aclarar términos concretos de la misma, a pesar de que en la mayor parte de los casos los intervinientes no alcanzan a comprender con precisión los términos de las escrituras debido a su complejidad.

Asimismo, se iniciaron varios expedientes ante el Banco de España y ante la Secretaría de Estado de Economía, sobre el desarrollo y difusión de nuevos productos de aseguramiento de los riesgos de tipos de interés vinculados a la contratación de préstamos hipotecarios; y para aclarar algunos extremos y problemas detectados en la Orden EHA/2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia de los servicios bancarios.

Por su parte, la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria también fue protagonista de una investigación de oficio, al haber tenido conocimiento la Institución de la carta enviada por Hacienda a más de 90.000 inquilinos, para que dejen de pagar su alquiler al arrendador y comiencen a ingresarla mensualmente en las cuentas de la Hacienda Pública, hasta cubrir la cantidad que adeudan por sus caseros al Estado.

En otro orden de cosas, la oficina del Defensor del Pueblo también investigó los denominados "mensajes Premium", un tipo de mensajes que no son previamente solicitados ni contratados por parte de los usuarios, y que provocan abusos en la facturación. Así, se abrieron sendos expedientes, ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y ante la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional, sobre este tipo de SMS.

Otros asuntos investigados fueron la carencia de medios personales y materiales que sufren los distintos jurados provinciales de expropiación forzosa; la situación que se produce en la estación de ferrocarril de Tortosa, donde los usuarios atraviesan las vías directamente en lugar de cruzar por el paso habilitado para ello; y aspectos relacionados con el control de las emergencias médicas en los vuelos.

Además, también se abrió expediente de oficio por las prácticas de algunas agencias de viajes, que efectúan la distribución en la red de billetes de avión infringiendo, al parecer, las disposiciones de la Ley 34/2002, de 11 de julio, de Servicios de la Sociedad de Información y Comercio Electrónico, en relación con el Reglamento (CE) 1008/2008, de 24 de septiembre, que establece normas comunes para la explotación de servicios aéreos en la Comunidad Europea.

■ Administración educativa

En 2011 se inició una investigación de oficio a nivel nacional, ante 48 universidades públicas, y se formuló una recomendación al Ministerio de Educación, para que se fijen con la máxima claridad los criterios que todas las universidades españolas han de aplicar a la hora de calcular la nota media de los expedientes académicos universitarios de los estudiantes, así como la información que deben recoger sus certificaciones académicas.

También en el ámbito de la educación universitaria, se iniciaron actuaciones de oficio ante el Rectorado de la Universidad Complutense de Madrid, tras conocer que era necesario regular urgentemente los criterios para acreditar las discapacidades o minusvalías de los alumnos, para que quede garantizada la aptitud de estos alumnos para la obtención de títulos académicos que les permitan el ejercicio profesional como maestros de educación primaria o infantil.

En lo que respecta a educación en colegios e institutos, con el inicio del curso 2011-2012, tuvieron lugar diversas jornadas de huelga en el sector educativo público, especialmente en centros de educación secundaria y bachillerato. La oficina del Defensor del Pueblo manifestó su preocupación por la conflictividad existente en el inicio del curso escolar, especialmente por la incidencia negativa en el proceso educativo de los alumnos. Uno de los efectos negativos más evidentes ha sido la pérdida de periodos lectivos que afecta especialmente a los alumnos de secundaria y bachillerato, motivo por el cual esta Institución inició expediente de oficio para conocer las medidas que la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid ha adoptado o tiene previsto adoptar, con el objeto de posibilitar la recuperación de los periodos lectivos perdidos por los alumnos en esta comunidad.

En 2011 también se emprendieron diversas actuaciones de oficio ante el Ministerio de Educación y ante los organismos competentes en Educación de todas las comunidades autónomas, al tener conocimiento de que padres y madres, separados o divorciados, que no ostenten la guarda y custodia de sus hijos, tienen problemas relacionados con la obtención de información sobre su evolución académica y otros aspectos de su vida escolar.

■ Sanidad

En 2011 se abrió una investigación de oficio ante la Subsecretaría de Sanidad, Política Social e Igualdad, para garantizar la asistencia sanitaria continuada y de calidad a aquellos pacientes que se encuentran desplazados a comunidades autónomas distintas a las de su residencia. Asimismo, se abrió investigación de oficio ante esta Subsecretaría con el objetivo de garantizar la asistencia sanitaria a la población situada en límites territoriales entre comunidades autónomas.

Además, se inició un expediente de oficio ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, debido a la excesiva demora en el traslado en ambulancia de varias personas desde urgencias del hospital Ramón y Cajal hasta sus domicilios.

Por último, el fallecimiento de un bebé en el hospital de Torre vieja, tras haber sido atendido por un profesional que carecía de titulación médica homologada en España motivó la apertura de una queja de oficio ante la Consejería de Sanidad de la Generalitat Valenciana.

■ Políticas sociales y trabajo

En 2011 se abrió expediente de oficio ante los organismos competentes en materia de Bienestar Social y Asuntos Sociales, de todas las comunidades autónomas, así como las ciudades de Ceuta y Melilla, para conocer cuáles son los criterios utilizados por los organismos públicos de protección de menores para la determinación de situaciones de desamparo, y cuáles son las actuaciones prácticas desarrolladas en los procedimientos previos a la adopción de medidas de protección.

Otros casos investigados de oficio fueron la situación de un joven con una discapacidad intelectual del 40% tutelada por el Gobierno de Canarias que, al cumplir la mayoría de edad, tuvo que abandonar el centro en el que había estado, a pesar de no tener la mínima autonomía personal, ni familiares que pudieran acogerle; la situación en la que se hallaba una madre, soltera y con dos hijos, que inició una huelga de hambre en su domicilio para tratar de recuperar la guarda y custodia de su hija; y la denuncia de una madre marroquí que aseguró que se le había retirado a su hija de 2 años en una residencia de acogida, al considerar el director de la misma que no era adecuado que el bebé recibiera pecho "a demanda".

También se abrió investigación de oficio ante la Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Junta de Castilla y León tras conocer la muerte de tres menores discapacitados que se hallaban en un centro de acogida gestionado por "Mensajeros por la Paz" y cuya autoría fue presuntamente atribuida a una de las monitoras de dicho centro.

Se investigó, además, ante la Consejería de Justicia y Bienestar Social de la Generalitat Valenciana, el fallecimiento de una niña de 3 años, al parecer a manos de su madre, cuando ésta conoció la noticia de que iba a perder su tutela.

Asimismo, se inició expediente de oficio ante el Ayuntamiento de A Coruña por la muerte de tres personas sin hogar en esta ciudad, en el plazo de dos semanas.

En materia de empleo, destaca una investigación de oficio abierta ante la Secretaría de Estado de Empleo del Ministerio de Trabajo e Inmigración, por la discriminación de las mujeres en el ámbito laboral.

También se inició un expediente ante la Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, por las quejas de ciudadanos que denunciaban demoras en distintos procedimientos de diversas direcciones territoriales de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social.

Y también se investigaron las incidencias en la solicitud de cita previa en las oficinas de empleo denunciadas por varios ciudadanos.

■ Medio ambiente

En materia de medio ambiente, destaca la investigación abierta sobre la evaluación de las repercusiones en Natura 2000 de las actuaciones en Castilla y León que acarrea el Decreto 6/2011, de 10 de febrero, por contener posiblemente reglas contrarias a la legislación estatal y al Derecho europeo sobre conservación de aves silvestres y hábitats naturales y de la fauna y flora silvestres.

También relacionado con la Red Natura 2000, se inició un expediente de oficio ante el Ayuntamiento de Las Navas del Marqués, ante la Confederación Hidrográfica del Tago y ante la Consejería de Fomento de la Junta de Castilla y León, sobre la autorización municipal para la instalación de un parque de aventuras en un pinar situado en la zona de un arroyo próximo al embalse de Ciudad Ducal, en terrenos clasificados como suelo no urbanizable con protección natural, paisajística y forestal y perteneciente a la Red Natura 2000.

Por otra parte, se investigó la contaminación de una playa fluvial en Mondariz; los vertidos irregulares de hidrocarburos en el Arroyo de los Gallegos, en la barriada Puente Mayorga, San Roque; y la existencia, en una balsa de más de 6 hectáreas, de un depósito de productos tóxicos en los alrededores del Parque Regional del Sureste de Madrid, en terreno municipal de Arganda del Rey.

Otro asunto investigado fue la previsión por el Ayuntamiento de Níjar de la construcción de una urbanización y un campo de golf junto al Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar.

Asimismo, se inició un expediente de oficio ante la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar, del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, acerca de la recuperación de playas españolas con aportación de arena.

■ Urbanismo y vivienda

La existencia de viviendas protegidas que se encuentran desocupadas, motivó la apertura de una investigación de oficio con los organismos competentes en materia de vivienda, en todas las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla.

También en materia de vivienda, se inició investigación de oficio ante la Dirección General de Arquitectura y Política de Vivienda del Ministerio de Fomento, por los problemas detectados en la gestión de las ayudas al alquiler y de la renta básica de emancipación para jóvenes.

Además, se inició expediente ante la Sociedad Pública de Alquiler por la modificación unilateral de contratos de intermediación, suscritos con propietarios de vivienda para alquiler, que suscita dudas.

Ante el Ayuntamiento de Madrid se abrió una investigación por la renuncia a las viviendas con algún tipo de protección pública por quienes resultan favorecidos en los procesos de adjudicación, por no poder acceder a préstamos cualificados.

Y también las subvenciones para la instalación de ascensores en las comunidades de vecinos de la Comunidad de Madrid fueron motivo de investigación ante la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la citada comunidad.

En materia de urbanismo, destacan los problemas para el acceso a la urbanización El Avalón, de Paracuellos de Jarama, que motivaron una investigación ante la Consejería de Medio Ambiente y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid. También se inició un expediente por el mal estado de la carretera de acceso a instalaciones del Centro Penitenciario Madrid II en Alcalá de Henares; y otro por los desperfectos originados en inmuebles de San Fernando de Henares por la ampliación de la línea 7 de Metro.

Otras investigaciones de oficio fueron la iniciada por el riesgo de derrumbe de viviendas que entraña el corrimiento de tierras producido por lluvias en el Barranco de Caraita, término municipal de Benillup; y la iniciada ante el Ministerio de Fomento ante la excesiva demora en la aprobación por el Gobierno de las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de bienes y servicios a disposición del público.

■ Funcionarios públicos

La Institución abrió en 2011 sendas investigaciones de oficio, ante la Subsecretaría del Ministerio de Educación y ante los organismos competentes en todas las comunidades autónomas y en las ciudades de Ceuta y Melilla, sobre los procedimientos de gestión de las bolsas de interinos del cuerpo de maestros.

Asimismo, se iniciaron investigaciones de oficio ante los organismos competentes en materia de Sanidad y Bienestar de todas las comunidades autónomas, y ante el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, sobre profesionales que prestan servicios de forma temporal como médicos de familia, sin la titulación exigida de médico especialista en medicina familiar y comunitaria, así como las previsiones que puedan existir para resolver esta situación en materia de gestión de personal.

Por último, también se investigaron las condiciones en las que desarrollan su labor los agentes destinados en el acuartelamiento de la Guardia Civil de Milladoiro, en A Coruña.

Otros asuntos

La Institución conoció, a través de los medios de comunicación, los problemas generados por los retrasos sistemáticos en la remisión a los ciudadanos españoles residentes en el extranjero de la documentación necesaria para ejercer su derecho al voto por correo, en las elecciones generales del 20 de noviembre de 2011. Por este motivo, se inició expediente de oficio ante la Dirección General de Política Interior del Ministerio del Interior, y ante la Subdirección General de la Oficina del Censo Electoral del Ministerio de Economía y Hacienda, para

conocer las líneas de actuación de ambos organismos, con el objetivo de dar solución al problema existente.

Asimismo, se inició investigación de oficio ante el Ayuntamiento de Madrid, por la falta de medidas de seguridad del proyecto Madrid Río, para evitar las caídas al agua.

546 resoluciones a la Administración Pública

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individual, colectiva e investigaciones de oficio durante el año 2011, se formularon 546 resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas, frente a las 448 resoluciones formuladas en 2010, lo que supone un 22% más.

Estos datos de las resoluciones formuladas en 2011 arrojan unos porcentajes de aceptación, a 31 de diciembre de ese año, del 70,83% y del 69,53%, con respecto de las recomendaciones y sugerencias, sin tener en cuenta las todavía pendientes de contestación.

CUADRO 11

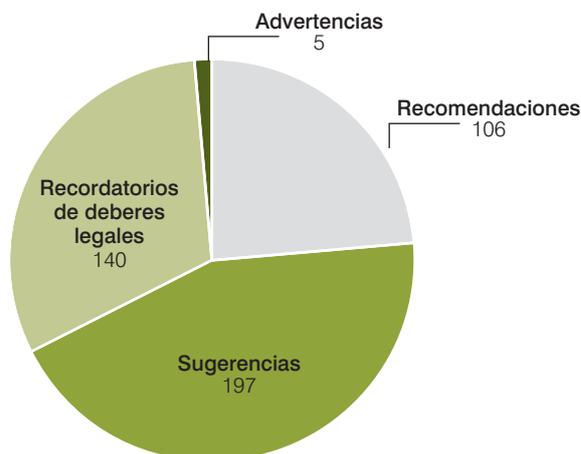
Resoluciones formuladas durante 2011

RESOLUCIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	51	21	82	154
Sugerencias	89	39	103	231
Recordatorios de deberes legales				156
Advertencias				5
Total	140	60	185	546

2011



2010



En los siguientes cuadros, 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 12

Recomendaciones y sugerencias por Administración de destino. Estado a 31 de diciembre de 2011

ADMINISTRACIONES	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
RECOMENDACIONES				
Administración Gral. del Estado	20	10	27	57
Administración autonómica	19	8	39	66
Administración local	12	3	14	29
Fiscal General del Estado			1	1
Otras entidades públicas			1	1
Total	51	21	82	154
SUGERENCIAS				
Administración Gral. del Estado	41	20	37	98
Administración autonómica	15	11	23	49
Administración local	33	6	41	80
Otras entidades públicas		2	2	4
Total	89	39	103	231

CUADRO 13

Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2011. Por Administración de destino

ADMINISTRACIONES	Total
Administración Gral. del Estado	41
Administración autonómica	55
Administración local	58
Otras entidades públicas	2
Total	156

CUADRO 14

Advertencias formuladas en el año 2011. Por Administración de destino

ADMINISTRACIONES	Total
Administración Gral. del Estado	3
Administración local	2
Total	5

El seguimiento temporal del tratamiento dado por parte de las distintas administraciones a las resoluciones del Defensor del Pueblo, permite apreciar de manera más clara su grado de eficacia. En los siguientes cuadros 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 presente informe.

CUADRO 15

Recomendaciones y sugerencias años 2010 y 2009. Datos a 31 de diciembre de 2011

	2010		2009	
	Nº	%	Nº	%
RECOMENDACIONES				
Admitidas	76	71,70	124	71,68
Rechazadas	24	22,64	45	26,01
Pendientes	6	5,66	4	2,31
Total	106	100,00	173	100,00
SUGERENCIAS				
Admitidas	114	57,87	133	60,73
Rechazadas	73	37,06	65	29,68
Pendientes	10	5,08	21	9,59
Total	197	100,00	219	100,00

154 recomendaciones y 231 sugerencias

En 2011, la oficina del Defensor del Pueblo formuló a las Administraciones Públicas un total de 154 recomendaciones y 231 sugerencias. A cierre del Informe Anual fueron admitidas 51 recomendaciones y 89 sugerencias (cuadros 11 y 12).

■ Relación de recomendaciones admitidas

Administración General del Estado

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A la **Agencia Estatal de Administración Tributaria**, sobre modificación de criterios para concesión de ayudas de programas de acción social.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN

A la **Dirección General de Atención, Participación y Empleabilidad de Estudiantes Universitarios** sobre adopción de medidas para que no sufra demoras la tramitación de las solicitudes de becas del Ministerio de Educación que no se presenten a través de sede electrónica.

A la **Dirección General de Política Universitaria**, sobre mantenimiento de la calificación obtenida en las pruebas de acceso 2010, en las materias de modalidad afectadas por el cambio de adscripción.

MINISTERIO DE FOMENTO

A la **Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y**

Navegación Aérea (AENA), sobre la consideración en expediente de responsabilidad patrimonial de lo certificado por el organismo competente del control meteorológico para declarar la exención por fuerza mayor.

MINISTERIO DEL INTERIOR

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil**, sobre el aseguramiento de la integridad de las víctimas de violencia contra la mujer, y sobre la adopción de medidas para la formación de funcionarios especializados en el tratamiento de violencia de género y doméstica, pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil**, sobre la manera de efectuar las detenciones.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil**, sobre provisión de puestos de trabajo.

MINISTERIO DE JUSTICIA

Sobre creación de juzgados penales, para que se estudie y se apruebe la creación de los juzgados penales necesarios, en función de los datos del servicio de inspección del CGPJ, teniendo especial consideración por aquellos catalogados como necesarios.

A la **Secretaría de Estado de Justicia**, para que se adecúe la plantilla del Registro Civil de Manacor a la carga real de trabajo que soporta, dotándolo del número de funcionarios necesario y, si fuera preciso, de los medios materiales y tecnológicos.

A la **Secretaría de Estado de Justicia**, sobre adopción de las medidas oportunas para que en las resoluciones que dicte el Consulado General de España en Bogotá (Colombia), denegatorias de la inscripción de matrimonio, se fundamenten e individualicen los motivos de la denegación, evitando la utilización de modelos formularios y la falta de referencia a las circunstancias particulares de cada caso.

A la **Secretaría de Estado de Justicia**, para que se realicen los trabajos necesarios para modificar la normativa en materia de nacionalidad, a fin de incluir el derecho a la nacionalidad de origen de los nietos de mujeres españolas que perdieron la misma al contraer matrimonio, debido a la legislación discriminatoria que imperaba en España hasta la entrada en vigor de la Ley 74/1975, dictándose instrucciones en tanto se lleve a cabo dicha modificación, para reconocer el derecho a la nacionalidad española de los nietos de abuelas españolas que perdieron su nacionalidad por razón de matrimonio y se exiliaron posteriormente.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, Y MEDIO RURAL Y MARINO

A la **Confederación Hidrográfica del Miño-Sil**, sobre la apreciación de oficio por el órgano instructor de la existencia de un interés legítimo y de la intención de ser parte en el procedimiento sancionador del denunciante, si de la denuncia se desprende que los hechos presuntamente constitutivos de infracción afectan los intereses del denunciante y son denunciados precisamente por ello.

A la **Confederación hidrográfica del Segura**, sobre conservación y mantenimiento de un tramo de la denominada carretera del Puente de Híjar CV-A13.

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma de Cataluña**, sobre colocación de la bandera española en el edificio consistorial.

A la **Subdelegación del Gobierno en Girona**, sobre adopción de las iniciativas precisas para asegurar el cumplimiento efectivo de la normativa vigente en materia de banderas y enseñas por parte de los ayuntamientos.

A la **Subdelegación del Gobierno en Málaga**, para que se dicten las instrucciones pertinentes a la Oficina de Extranjeros de Málaga, a fin de que admita otros medios de prueba válidos en Derecho, distintos del certificado actualizado de matrimonio, para acreditar la pervivencia del matrimonio en la tramitación de la residencia permanente de los cónyuges de ciudadanos de la Unión.

VARIOS DEPARTAMENTOS MINISTERIALES

A la **Subsecretaría del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública**, y a la **Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo e Inmigración**, sobre dotación urgente a la Oficina de Extranjeros de Barcelona de personal suficiente.

Administración autonómica

PRINCIPADO DE ASTURIAS

A la **Consejería de Salud y Servicios Sanitarios**, sobre desarrollo normativo y movilidad de personal estatutario.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

A la **Consejería de Sanidad**, sobre la conveniencia de que en los centros implicados en la atención a pacientes seropositivos se extremen las medidas establecidas en relación con el derecho a la intimidad.

COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

Para que se adecúe la Ley 5/2009, de 4 de junio, del Ruido de Castilla y León a lo dispuesto en la Ley 3/1985, de 18 de marzo, de Metrología.

A la **Consejería de Sanidad**, sobre la conveniencia de emprender actuaciones para la implantación y funcionamiento de unidades específicas y especializadas en la rehabilitación del daño cerebral sobrevenido en Castilla y León.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

Al **Servicio Catalán de Salud**, sobre cumplimiento de los preceptos que regulan el uso de las lenguas oficiales del Estado en sus sedes electrónicas.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

A la **Consejería de Hacienda**, sobre cumplimiento de la normativa reguladora del uso de la lengua cooficial.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS

Sobre la necesidad de crear un procedimiento de recursos especiales en materia de contratación.

COMUNIDAD DE MADRID

Al **Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA)**, para que se adopten medidas eficaces a fin de conseguir la recuperación posesoria de viviendas ocupadas irregularmente.

A la **Universidad Complutense de Madrid**, para que se advierta a los alumnos de la anulación de su matrícula universitaria por falta de pago.

REGIÓN DE MURCIA

A la **Consejería de Sanidad y Política Social**, sobre la adopción de medidas para protección de la salud laboral.

COMUNITAT VALENCIANA

A la **Consejería de Gobernación**, sobre publicidad en las convocatorias de empleo público de los ayuntamientos.

VARIAS COMUNIDADES AUTÓNOMAS

A la **Consejería para la Igualdad y Bienestar Social de la Comunidad Autónoma de Andalucía; Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades de la Comunidad de Castilla y León; Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid; Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia; Departamento de Política Social, Igualdad, Deporte y Juventud de la Comunidad Foral de Navarra; Consejería de Bienestar Social y Sanidad de la Ciudad Autónoma de Melilla**, para que, a fin de dar cumplimiento a la previsión del artículo 35.3 de la LO 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, se designen recursos para ofrecer una acogida apropiada al interesado durante la sustanciación del expediente de determinación de la edad.

Administración local

AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES (MADRID)

Sobre el criterio para autorizar el estacionamiento de personas con movilidad reducida en el municipio.

AYUNTAMIENTO DE CALLOSA D'ENSARRIÀ (ALICANTE)

Sobre limitación de velocidad del tráfico en el municipio.

AYUNTAMIENTO DE CANALS (VALENCIA)

Acerca de la inactividad de la Administración.

AYUNTAMIENTO DE GUAREÑA (BADAJOZ)

Sobre acceso al empleo público.

AYUNTAMIENTO DE LAS ROZAS DE MADRID (MADRID)

Sobre retrasos en la inspección urbanística y la potestad sancionadora.

AYUNTAMIENTO DE LUGO

Sobre adopción de medidas para el cumplimiento de la normativa en materia de traducción al castellano de los documentos dirigidos a los interesados que así lo soliciten.

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Acerca del retraso en el requerimiento de subsanación y mejora de solicitudes de licencia.

A la **Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo**, sobre la tramitación eficaz de la recuperación posesoria de las viviendas de su propiedad que hayan sido ocupadas por personas sin título suficiente.

AYUNTAMIENTO DE SANTIAGO DE COMPOSTELA (A CORUÑA)

Para que se dé cumplimiento a una ordenanza municipal.

AYUNTAMIENTO DE TORRELODONES (MADRID)

Acerca de la utilización de trasteros como vivienda en el municipio.

AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

Sobre adopción de iniciativas para dotar de nuevas instalaciones a determinado colegio público de la ciudad.

Recomendación acerca de la inactividad de la Administración.

Varias administraciones

SECRETARÍA DE ESTADO DE JUSTICIA, DEL MINISTERIO DE JUSTICIA, Y DEPARTAMENTO DE INTERIOR DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CATALUÑA

Para que se adecúe la plantilla del Registro Civil de Terrassa a la carga real de trabajo que soporta, dotándolo 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.

MINISTERIO DE JUSTICIA Y CONSEJERÍA DE JUSTICIA Y BIENESTAR SOCIAL DE LA COMUNITAT VALENCIANA

Sobre el establecimiento de un servicio especializado para la estimación de la edad, que esté en condiciones de realizar las pruebas y exámenes necesarios de forma ágil, centralizada y sobre la base de protocolos comunes.

■ Relación de sugerencias admitidas

Administración General del Estado

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios**, para que se conceda un visado de residencia temporal a la interesada, progenitora de menor español y pareja debidamente probada de ciudadano español.

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios**, para que se revise el expediente de visado del hijo de la compareciente y se requieran los documentos que deben ser aportados para su expedición.

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios**, para que se proceda a la revocación de la denegación del visado de reagrupación familiar solicitado por la interesada, salvo prueba fehaciente de la existencia de un matrimonio simulado.

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios**, sobre asistencia consular a los presos españoles en Río de Janeiro.

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios**, para que se revoque la resolución dictada por el Consulado General de España en Santo Domingo, denegatoria del visado de reagrupación familiar del cónyuge de la reagrupante y se dicte nueva resolución concediéndole el visado solicitado.

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios**, para que se facilite la emisión de un visado a favor de la

interesada, progenitora de un menor español y pareja debidamente probada de ciudadano español.

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios**, para que se impartan las instrucciones oportunas con el fin de revocar la resolución denegatoria de visado dictada por el Consulado General de España en Santo Domingo.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A la **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas**, sobre resolución expresa y motivada de las solicitudes formuladas por la interesada.

A la **Gerencia Territorial del Catastro en Barcelona**, sobre inaplicabilidad del artículo 18.1 del RD 1/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, en cuanto a los efectos de las resoluciones de expedientes de subsanación de discrepancias.

MINISTERIO DE FOMENTO

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Castilla y León Occidental**, sobre responsabilidad patrimonial por daños causados en finca rústica, a consecuencia de la canalización de las aguas pluviales de la autovía de La Plata A-66. Tramo: Béjar-límite provincia de Cáceres.

MINISTERIO DEL INTERIOR

A la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias**, sobre mejora de las carreteras de acceso a los centros penitenciarios situados en Alcalá de Henares.

A la **Subdirección General de Asilo**, para que se impartan las instrucciones oportunas a fin de individualizar la solicitud de protección internacional de la menor interesada, que se ha tramitado conjuntamente con la de su acompañante mayor de edad.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil**, sobre limpieza de los calabozos de la Comisaría Local del Cuerpo Nacional de Policía de La Laguna.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil**, sobre resolución relativa a la cancelación de datos obrantes en el fichero SIDENPOL.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil**, sobre la investigación de ataques y actos vandálicos en un caso concreto.

A la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras**, para que, a la vista de las razones excepcionales de índole humanitaria que concurren en su caso, se autorice la entrada en la península de la interesada, de nacionalidad marroquí, que inició la tramitación de expediente matrimonial con un ciudadano español.

A la **Comisaría de Policía Nacional de Móstoles**, para que se proceda al archivo del expediente sancionador incoado al interesado, que presentó en un formulario inadecuado su solicitud de renovación de autorización de residencia de larga duración.

MINISTERIO DE JUSTICIA

A la **Secretaría de Estado de Justicia**, para que la Dirección General de los Registros y del Notariado adopte las medidas necesarias a fin de resolver el expediente matrimonial del interesado, en ejercicio de las competencias de supervisión de los registros civiles que tiene atribuidas.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, Y MEDIO RURAL Y MARINO

A la **Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar**, sobre posible nuevo deslinde del dominio público marítimo-terrestre.

Al **Servicio Provincial de Costas de Alicante**, para que se replantee inmediatamente la línea de dominio público marítimo terrestre en el lugar referido en la solicitud del interesado.

A la **Confederación Hidrográfica del Miño-Sil**, para que se reconozca la condición de interesado en el procedimiento sancionador de quien ostente derechos que puedan resultar afectados por la resolución final del mismo y que, en consecuencia, se le comunique tal condición y sus derechos al respecto.

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

A la **Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid**, para que se revoque la resolución de expulsión dictada contra la interesada con el fin de permitir su regularización, teniendo en cuenta su condición de madre de tres menores españoles.

A la **Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid**, para que se valore la procedencia de revocar las resoluciones de archivo de las solicitudes de renovación de la autorización de residencia y trabajo presentada por los interesados, una vez que fueron abonadas las tasas correspondientes.

A la **Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid**, para que se estime la solicitud de revocación de la resolución de expulsión del interesado, padre de un menor español y de una menor nacida en España que se encuentran a su cargo.

A la **Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid**, para que se archive el expediente de extinción de la autorización de residencia expedida a favor del interesado, al estar fundamentada exclusivamente en el cumplimiento de su mayoría de edad.

A la **Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid**, para que se archive el expediente de extinción de la autorización de residencia expedida a favor del interesado, al estar fundamentada exclusivamente en el cumplimiento de su mayoría de edad.

A la **Delegación del Gobierno de la Comunidad de Madrid**, para que se proceda a la revocación de oficio de la sanción de expulsión y de la devolución dictada a nombre del interesado, titular de visado, por haber formalizado su relación de pareja de hecho con una española, siempre que no existan razones de orden público que lo impidan.

A la **Delegación del Gobierno en Cantabria**, para que se proceda a la revocación de la sanción de prohibición de entrada del interesado en el territorio español y a la supresión de la anotación en todos los registros policiales, con el fin de que pueda

solicitar el visado correspondiente y acceder a territorio nacional para continuar los trámites de la autorización concedida.

A la **Subdelegación del Gobierno en Albacete**, para que, siempre que no existan razones de orden público o de seguridad pública que lo impidan, se proceda a la revocación de oficio de la resolución de expulsión que afecta al interesado, al que se concedió cita para la celebración de matrimonio con una ciudadana española, estando pendiente de resolución judicial el recurso presentado contra la denegación de su solicitud de residencia.

A la **Subdelegación del Gobierno en Alicante**, para que, siempre que no existan razones de orden público o de seguridad pública que lo impidan, se proceda a la revocación de oficio de la resolución de expulsión que afecta al interesado, al que se concedió cita para la celebración de matrimonio con una ciudadana española, estando pendiente de resolución judicial el recurso presentado contra la denegación de su solicitud de residencia.

A la **Subdelegación del Gobierno en Araba**, para que se conceda al interesado una autorización de residencia que retrotraiga sus efectos al momento en el que fue puesto a disposición del Servicio de Protección de Menores de la Diputación Foral de Araba.

A la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona**, para que se adopten las medidas necesarias para conceder autorización de residencia a la interesada, cuyo cónyuge e hijo tienen el estatus de refugiados.

A la **Subdelegación del Gobierno en Cádiz**, para que se revoque la resolución de expulsión del interesado, que fue imputado en un procedimiento judicial, siendo posteriormente absuelto, sustituyendo el período de prohibición de entrada de diez años por el mínimo legalmente previsto.

A la **Subdelegación del Gobierno en Granada**, para que se revoque la sanción de expulsión impuesta y se sustituya, en su caso, por multa, al objeto de permitir que el interesado, que fue tutelado en varios centros de menores, pueda regularizar su situación.

A la **Subdelegación del Gobierno en Las Palmas**, para que, conforme a la normativa vigente en materia de extranjería, se facilite la preceptiva asistencia jurídica a los tres polizones llegados al puerto de Las Palmas de Gran Canaria el día 12 de agosto de 2011, a fin de que se les realicen las correspondientes entrevistas en presencia letrada y reciban el debido asesoramiento.

A la **Subdelegación del Gobierno en Málaga**, para que se proceda a la revocación de la resolución dictada contra la interesada, dando traslado a la Comisaría de Ronda de la decisión adoptada, a fin de que se ordene su puesta en libertad, y para que se le otorgue, de manera urgente, nueva cita al objeto de que pueda solicitar la autorización de residencia por arraigo.

A la **Subdelegación del Gobierno en Toledo**, para que se revoque de oficio la sanción económica impuesta al interesado, una vez comprobado el cumplimiento de los requisitos materiales exigidos para que prospere su solicitud de autorización de residencia de larga duración.

Administración autonómica

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA-LA MANCHA

A la **Consejería de Ordenación del Territorio y Vivienda**, para que se conteste expresamente al escrito que el interesado dirigió a esa Consejería, informándole sobre lo solicitado acerca de la obtención de las subvenciones o beneficios que pudieran corresponderle por la compra de una vivienda.

COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

A la **Consejería de Fomento y Medio Ambiente**, acerca de la deficiente información facilitada ya que no informó, antes de presentar una solicitud de visado y financiación convenida para una vivienda, de que se iba a eliminar la ayuda estatal directa a la entrada.

A la **Consejería de Sanidad**, para que, en función del criterio sustentado por los especialistas médicos del servicio de neurología del Complejo Hospitalario de Segovia, se facilite al interesado tratamiento de rehabilitación en un centro específico de atención al daño cerebral sobrevenido y se valore la viabilidad de dictar las instrucciones oportunas, en orden a que la Gerencia Regional de Salud de Castilla y León asuma directamente el coste de dicho tratamiento.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE EXTREMADURA

A la **Consejería de Fomento**, para que revoque la resolución por la que se acordó la pérdida del derecho a la adjudicación de la vivienda de promoción pública que la interesada venía disfrutando, ya que se dictó cuando había caducado el procedimiento y no se aportaron en forma debida las pruebas en las que se fundamentaron los cargos, además de otras irregularidades procedimentales.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

A la **Consejería de Hacienda**, sobre el derecho a ser tratado con la debida deferencia por la Administración tributaria.

COMUNIDAD DE MADRID

A la **Consejería de Sanidad**, para que se eliminen las situaciones perjudiciales que pudieran derivarse de la supresión del Consejo de Salud de la Comunidad de Madrid.

A la **Viceconsejería de Asistencia Sanitaria**, sobre posible responsabilidad patrimonial de la Administración en relación con la atención sanitaria prestada en el servicio de urgencias del hospital Gregorio Marañón a una menor.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, para que se conteste de forma expresa una reclamación sobre el Plan Alquila de la Comunidad de Madrid.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, para que se conteste de forma expresa la solicitud de un emigrante español retornado, excluido por no cumplir 10 años de empadronamiento.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, para que se adjudique una vivienda de promoción pública de especial necesidad a una madre con siete hijos, que vive en una chabola en el campo y con amenaza de desalojo.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, para que se contesten de forma expresa los recursos de reposición interpuestos por los interesados contra la denegación de la petición de la ayuda cheque-vivienda en la Comunidad de Madrid.

COMUNITAT VALENCIANA

A la **Consejería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente**, para que se tramite la petición de indemnización por responsabilidad patrimonial que presente el interesado, siempre que reúna los requisitos.

A la **Consejería de Infraestructuras y Transporte**, para que resuelvan los procedimientos sancionadores aún en curso sobre edificaciones en el litoral.

Administración local

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA (MURCIA)

Sobre la obligación de tramitar y aprobar la modificación puntual número 12 de las Normas Subsidiarias de Archena, Delimitación UA, 17, avda. Ciudad de México.

AYUNTAMIENTO DE ARGANDA DEL REY (MADRID)

Sobre determinadas medidas en materia de tráfico y ajustes de aceras y pavimentos.

AYUNTAMIENTO DE BENICÀSSIM (CASTELLÓN)

Sobre la obligación de dar respuesta expresa a la solicitud de información presentada por la interesada.

AYUNTAMIENTO DE CANALS (VALENCIA)

Sobre la necesidad de incoar el correspondiente procedimiento sancionador.

AYUNTAMIENTO DE CANET D'EN BERENGUER (VALENCIA)

Sobre la obligación de expedir una certificación, clara y comprensible, acreditativa de que un transformador eléctrico funciona con ajuste a las leyes y de que no hay motivos técnicos que aconsejen trasladarlo a otro lugar.

AYUNTAMIENTO DE COLMENAR VIEJO (MADRID)

Sobre la conveniencia de que valore la oportunidad de regular las condiciones que deben cumplir los garajes de las viviendas unifamiliares, e inspeccionar las obras ejecutadas.

AYUNTAMIENTO DE EL BOALO (MADRID)

Sobre la obligación de adoptar las medidas necesarias para evitar el entorpecimiento del tráfico en una calle del municipio.

AYUNTAMIENTO DE JUMILLA (MURCIA)

Sobre resolución expresa de solicitudes.

AYUNTAMIENTO DE LA PUEBLA DE ALMORADIEL (TOLEDO)

Sobre la ejecución subsidiaria de medidas correctoras para mantener un solar en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público.

AYUNTAMIENTO DE LEÓN

Sobre la obligación de girar inspecciones técnicas, adoptar medidas correctoras, e incoar, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador.

AYUNTAMIENTO DE LOECHES (MADRID)

Sobre la obligación de ejecutar las medidas correctoras oportunas e impedir usos irregulares en construcción.

AYUNTAMIENTO DE MADRID

Sobre regularización de la concesión municipal de un aparcamiento.

Sobre la obligación de actuación municipal ante la actividad molesta de un local.

Sobre la obligación de actuación municipal ante una actividad molesta y ruidosa.

Sobre la obligación de la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo de Madrid de reparar las humedades de la fachada de un edificio.

Sobre la obligación de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid de reparar por completo las deficiencias constructivas constatadas en una vivienda.

Sobre la improcedencia del cobro en ejecutiva de liquidaciones del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica por parte de dos Ayuntamientos, el de Madrid y el de Almería, tras comunicar el sujeto pasivo el cambio de domicilio en la Dirección General de Tráfico.

Sobre la conveniencia de instar al Ministerio de Fomento el apantallamiento de la autovía M-40, por molestias sobre las viviendas afectadas por el tráfico viario.

Sobre la obligación de responder a una petición de exigencia de responsabilidad por el robo en un coche aparcado en un garaje de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid.

AYUNTAMIENTO DE MONCADA (VALENCIA)

Sobre la obligación de dar respuesta expresa a las dos solicitudes de información presentadas por el interesado.

AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA (ALICANTE)

Sobre la resolución expresa de un expediente de restauración de la legalidad.

AYUNTAMIENTO DE OVIEDO

Sobre revocación de oficio de una sanción en materia de tráfico.

AYUNTAMIENTO DE PLASENCIA (CÁCERES)

Sobre el precinto cautelar de una fuente de ruido.

AYUNTAMIENTO DE PUEBLA DE LA CALZADA (BADAJOZ)

Sobre la obligación de otorgar una licencia de actividad, una vez comprobado el ajuste de sus parámetros de funcionamiento a los requerimientos legales y reglamentarios.

AYUNTAMIENTO DE SANTANDER

Sobre la revocación de oficio de sanciones en materia de tráfico.

AYUNTAMIENTO DE CANET DE BERENGUER (VALENCIA)

Sobre la obligación de adoptar medidas sancionadoras y de restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada.

AYUNTAMIENTO DE TORRELODONES (MADRID)

Sobre la obligación de dotar de una cobertura jurídica adecuada a la ocupación privativa de terrenos de titularidad pública.

Sobre la utilización de trasteros como vivienda en el edificio de la interesada.

AYUNTAMIENTO DE VALENCIA

Sobre el incumplimiento de una orden de demolición sin que la Administración haya adoptado ninguna medida para instar a la ejecución forzosa y no incoación de sanción por una instalación no amparada en licencia municipal.

AYUNTAMIENTO DE VALVERDE DEL FRESNO (CÁCERES)

Sobre la necesidad de girar visita de inspección de ejecución de obras para comprobar las actuaciones realizadas, así como las operaciones y actividades que pudieran vulnerar la normativa urbanística y ambiental de aplicación.

AYUNTAMIENTO DE ZARAGOZA

Sobre la conveniencia de adoptar un acuerdo sobre las competencias relativas al mantenimiento y conservación del alumbrado del tramo situado entre los puntos kilométricos 20 y 30 de la carretera de circunvalación de Zaragoza, Z-40.

Varias administraciones

DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA Y DE LA GUARDIA CIVIL, Y AYUNTAMIENTO DE EL PRAT DE LLOBREGAT (BARCELONA)

Sugerencias sobre la cancelación de antecedentes policiales por un error de identidad y la comunicación a otros organismos de dicha cancelación.

DIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO DEL MINISTERIO DEL INTERIOR Y DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE JAÉN

Sugerencias sobre las medidas necesarias para adecuar la realidad física y jurídica a la registral respecto a la titularidad de vehículos.

■ Recordatorios de deberes legales

Durante el año 2011, el Defensor del Pueblo emitió 156 recordatorios de deberes legales, 41 a la Administración General del Estado, 55 a las administraciones autonómicas y 60 a las locales y otros organismos.

Administración General del Estado

MINISTERIO DE ASUNTOS EXTERIORES Y DE COOPERACIÓN

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios** sobre el deber legal que afecta al Consulado General de España en La Paz de dictar resolución expresa de desistimiento, en los términos exigidos en el artículo 71 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

MINISTERIO DE DEFENSA

A la **Subsecretaría** sobre el deber legal que incumbe a las autoridades competentes de responder, en todo caso y de forma motivada, las propuestas que los jefes directos del personal militar o civil realicen sobre la percepción por sus subordinados de gratificaciones por servicios extraordinarios, evitando con ello que surjan situaciones de indefensión para los administrados al no conocer los motivos o causas del ejercicio de sus potestades por los poderes públicos.

MINISTERIO DE ECONOMÍA Y HACIENDA

A la **Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos** sobre el deber legal que le incumbe de remitir a las Cortes Generales un proyecto de ley de reforma de la legislación reguladora de los procedimientos de modificación de la capacidad de obrar, para su adaptación a las previsiones de la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad en el plazo previsto en la disposición final primera de la Ley 1/2009, de reforma de la Ley de 8 de junio de 1957, sobre el Registro Civil, en materia de incapacitaciones, cargos tutelares y administradores de patrimonios protegidos, y de la Ley 41/2003, sobre protección patrimonial de las personas con discapacidad y de modificación del Código Civil, de la Ley de Enjuiciamiento Civil de la normativa tributaria con esta finalidad.

A la **Dirección General de Costes de Personal y Pensiones Públicas** 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 le sean planteadas, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Agencia Estatal de Administración Tributaria** sobre el deber legal que le incumbe de colaborar con carácter preferente y urgente con el Defensor del Pueblo en sus actuaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo, colaboración cuya primera manifestación no es otra que la de dar cumplida respuesta a las solicitudes de informe de esta Institución.

Sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Central (TEAC)** sobre el deber legal de resolver expresamente, en tiempo y forma, las reclamaciones económico-administrativas presentadas de acuerdo con los artículos 103 y 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Andalucía** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones económico-administrativas presentadas de acuerdo con los artículos 103 y 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Al **Tribunal Económico-Administrativo de Castilla-La Mancha** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones económico-administrativas presentadas de acuerdo con los artículos 103 y 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Cataluña** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones económico-administrativas presentadas de acuerdo con los artículos 103 y 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Sobre el deber legal de resolver expresamente lo contenido en el artículo 103 de la Ley 58/2003, General Tributaria, así como los plazos para la finalización de los procedimientos de reclamación económico-administrativa de los artículos 240 y 247 de la misma ley.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Madrid** sobre el deber legal que le concierne de resolver de forma expresa la reclamación económico-administrativa presentada, de conformidad con lo previsto en el artículo 239 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones económico-administrativas presentadas de acuerdo con los artículos 103 y 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Murcia** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones económico-administrativas presentadas de acuerdo con los artículos 103 y 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Valencia**, sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones económico-administrativas presentadas de acuerdo con los artículos 103 y 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

A la **Gerencia Regional del Catastro de Canarias** sobre el deber legal de efectuar las notificaciones en el domicilio comunicado por el interesado a tal efecto, de acuerdo con lo previsto en el artículo 103.1 de la Ley 58/2003, General Tributaria y en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

MINISTERIO DE FOMENTO

A la **Secretaría General Técnica** sobre el deber legal que le incumbe de dictar resolución en el recurso de alzada interpuesto por el interesado, en el plazo de los tres meses siguientes a su interposición, de conformidad con lo establecido en los artículos 1.1, 9.1 y 103.1 de la CE, y 42.2 y 115.2 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

MINISTERIO DE INDUSTRIA, TURISMO Y COMERCIO

A la **Dirección General de Política Energética y Minas** sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados y de dar acceso a la información ambiental que obre en su poder a

la persona que la solicite, sin obligación de que acredite su condición de interesada.

MINISTERIO DEL INTERIOR

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre el deber legal de obtener autorización judicial expresa para proceder a la expulsión de extranjeros imputados en un procedimiento penal, en los términos exigidos en el artículo 57.7 de la LO 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Sobre el deber legal de respetar plenamente el procedimiento de asilo sin injerencia en el mismo y abstenerse de someter a los demandantes de asilo a entrevistas sin la presencia de letrado, aun cuando el objetivo de las mismas sea ajeno al mencionado procedimiento.

Sobre el deber legal de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados, previsto en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como de respetar el plazo máximo de un mes para la notificación y resolución de los recursos de reposición establecido en el artículo 117.2 de dicha ley.

Sobre el deber legal de tener presente el pleno sometimiento a la legislación de protección de datos del fichero SIDENPOL, de cara al ejercicio del derecho de acceso, rectificación o cancelación por otros ciudadanos.

A la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** sobre el deber legal de impartir instrucciones para que se grabe con carácter general en los registros policiales la causa de inadmisión de las solicitudes de asilo, incorporando, si ello fuese necesario, modificaciones en las aplicaciones informáticas y recordando a los funcionarios actuantes la necesidad de extremar el celo en la grabación de todas las circunstancias de los solicitantes de asilo, con el fin de garantizar la protección de estos y en interés de la coordinación de actuaciones.

Sobre el deber legal de poner en conocimiento del Ministerio Fiscal la presencia de los extranjeros menores indocumentados cuya minoría de edad no pueda ser establecida con seguridad, a fin de que el Ministerio Fiscal pueda ejercer su exclusiva competencia para disponer la determinación de su edad en los términos establecidos en la normativa de extranjería vigente; así como sobre la obligación de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía de acceder al buque con pólizas extranjeros acompañados de un intérprete, si dichos pólizas no comprenden o no hablan la lengua española.

MINISTERIO DE JUSTICIA

A la **Secretaría de Estado de Justicia** sobre el deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Defensor del Pueblo en sus actuaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo, colaboración cuya primera manifestación no es otra que la de dar cumplida respuesta a las solicitudes de informe de esta Institución.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, Y MEDIO RURAL Y MARINO

A la **Secretaría de Estado de Cambio Climático** sobre el deber legal de resolver las solicitudes de acceso a la información ambiental, siempre que la información obre en su poder, directamente o a través de otros sujetos que la posean en su nombre, y con independencia de que le corresponda o no la titularidad sustantiva de competencias, funciones o responsabilidades públicas respecto del concreto objeto de la información pedida, de conformidad con el artículo 10.1 de la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

A la **Confederación Hidrográfica del Duero** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las solicitudes que le hayan sido formuladas por los ciudadanos, de conformidad con el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en su caso con la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

A la **Confederación Hidrográfica del Guadalquivir** sobre el deber legal de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

MINISTERIO DE POLÍTICA TERRITORIAL Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

A la **Secretaría de Estado de Cooperación Territorial** sobre el deber legal de resolver las solicitudes de acceso a la información ambiental, de conformidad con la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, y en el caso de que no obre en su poder la información solicitada, de remitir la solicitud, salvo imposibilidad debidamente justificada, a la autoridad pública o autoridades públicas que la posean, dando cuenta de ello al solicitante.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid** sobre el deber legal de motivar debidamente las resoluciones denegatorias de las solicitudes de renovación de autorizaciones de residencia en las que concurren las circunstancias contempladas en el artículo 31.7 de la Ley de extranjería, en los términos exigidos en la Circular DGI/SGRJ/02/2010, incluyendo expresamente en la resolución la valoración de las circunstancias concurrentes en cada supuesto, determinantes de la decisión adoptada; así como sobre la obligación de dar trámite de audiencia en estos casos cuando sea preceptivo, de conformidad con lo establecido en el artículo 84 de la Ley 30/1992.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad Autónoma del País Vasco** sobre el deber legal de asegurar el cumplimiento efectivo de la normativa vigente en materia de banderas y enseñas por parte del Ayuntamiento de San Sebastián, adoptando para ello las iniciativas precisas en el ámbito administrativo y jurisdiccional.

A la **Subdelegación del Gobierno en Málaga** sobre el deber legal de atender al principio de proporcionalidad y al de moti-

vación de los actos administrativos en la imposición de las sanciones contempladas en la LO 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, en los términos exigidos en los artículos 55 y 57 de dicha ley, y con el alcance fijado por la jurisprudencia del Tribunal Supremo sobre la materia.

MINISTERIO DE SANIDAD, POLÍTICA SOCIAL E IGUALDAD

Al **Instituto Nacional de Consumo** sobre la obligación legal que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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.

MINISTERIO DE TRABAJO E INMIGRACIÓN

A la **Subsecretaría** sobre el deber legal de que en todas las bases que han de regir los procesos selectivos, se garantice plenamente el acceso al empleo público mediante un procedimiento que respete los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

A la **Tesorería General de la Seguridad Social** sobre el deber legal de resolver las solicitudes de convenio especial en el plazo establecido en el artículo 4.1 de la Orden TASS/2865/2003, por el que se regula el Convenio especial en el sistema de la Seguridad Social.

Administración autonómica

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

A la **Consejería de Empleo** sobre el deber legal que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

A la **Consejería de Medio Ambiente** sobre el deber constitucional de velar por la utilización racional de los recursos naturales y de los consiguientes deberes legales. Asimismo, se recuerda el deber de seguir y vigilar el cumplimiento de la declaración de impacto ambiental; de hacer pública la decisión sobre la aprobación de un proyecto; y de sancionar el inicio de su ejecución si el promotor no lo somete a evaluación.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

A la **Dirección General de Urbanismo** sobre el deber legal de ejercer por sustitución las competencias municipales relativas a los supuestos de inactividad de los ayuntamientos, una vez requeridos para que actúen y transcurrido el plazo de diez días, en orden a adoptar medidas provisionales y corregir deficiencias en el plazo más breve posible.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

A la **Consejería de Cultura, Deportes, Políticas Sociales y Vivienda**, sobre el deber legal que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

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

Se formularon sendos recordatorios a la anterior Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

CANTABRIA

A la **Consejería de Industria y Desarrollo Tecnológico** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CASTILLA-LA MANCHA

A la **Vicepresidencia y Consejería de Economía y Hacienda** sobre el deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Defensor del Pueblo en sus actuaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo, colaboración cuya primera manifestación no es otra que la de dar cumplida respuesta a las solicitudes de informe de esta Institución.

A la **Consejería de Salud y Bienestar Social** sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 ejer-

cio 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

COMUNIDAD DE CASTILLA Y LEÓN

A la **Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades** sobre el deber legal de no cesar en la tutela de los menores por causas distintas a las previstas en el artículo 276 del Código Civil y sobre la obligatoriedad de proceder a la tramitación de la pertinente autorización de residencia de los menores extranjeros tutelados, en los términos y plazos estipulados en el artículo 35 de la LO 4/2000 y su desarrollo reglamentario.

A la **Consejería de Medio Ambiente** sobre el deber legal de justificar, y dejar justificado en los expedientes, que los efectos del correspondiente proyecto que en ellos se tramite serán o no apreciables sobre los lugares de interés comunitario (LIC) y las zonas especiales de protección de aves (ZEPA), al objeto de incluir o excluir su sometimiento al procedimiento reglado de evaluación ambiental. Asimismo se le recuerda el deber legal de dar contestación expresa a los escritos y solicitudes de información ambiental que reciba. Todo ello de conformidad con lo previsto en la normativa vigente.

Al **Servicio Territorial de Industria Comercio y Turismo en León** sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, 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 la **Universidad de Valladolid** sobre el deber legal que incumbe al Rector, en su calidad de máxima autoridad académica, de velar por el estricto cumplimiento de los preceptos reglamentarios que aquella está obligada a observar en la actividad que desarrolla como entidad de derecho público con personalidad jurídica propia.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE GALICIA

A la **Presidencia de la Junta y a la Consejería de Economía e Industria**, sobre el deber legal que incumbe a la Administración autonómica gallega de paralizar las actividades e instalaciones de la cantera Monte Ciudad, sita dentro del parque natural dunas de Corrubedo y lagunas de Carregal y Vixán, en aplicación del artículo 3.5 apartado p) del Decreto 139/1992, de aprobación del parque natural, y 4.1 del Plan de ordenación de los recursos naturales (PORN) aprobado por Decreto 148/1992, según los cuales se trata de actividades e instalaciones prohibidas dentro del parque natural.

A la **Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia** sobre el deber legal de tratar con respeto y deferencia a los ciudadanos, facilitando el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, de acuerdo con lo establecido en el artículo 35.i) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LAS ILLES BALEARS

A la **Consejería de Medio Ambiente y Movilidad** sobre el

deber legal de resolver de forma expresa cuantas reclamaciones y recursos sean presentados por los interesados y notificarlas, cualquiera que sea su forma de iniciación, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Consejería de Salud, Familia y Bienestar Social** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo previsto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se formuló recordatorio a la anterior Consejería de Salud y Consumo sobre el deber legal derivado del artículo 103.1 de la Constitución española y 3.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de sometimiento pleno de las actuaciones administrativas a la Constitución, a la ley y al Derecho, al no haberse actuado con la diligencia necesaria en defensa de los derechos de información de los pasajeros del transporte urbano entre islas.

COMUNIDAD DE MADRID

A la **Consejería de Asuntos Sociales** sobre el deber legal que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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.

Sobre el deber legal, de conformidad con lo previsto en el artículo 35.i) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de que los ciudadanos sean tratados por las autoridades y funcionarios con respeto y deferencia, facilitando el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones.

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

Sobre el deber legal 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 Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Se formuló recordatorio a la anterior Consejería de Familia y Asuntos Sociales, sobre el deber legal de dar traslado al fiscal de las pruebas complementarias de edad realizadas, a fin de que dicha autoridad emitiera el correspondiente decreto fijando la edad del interesado y, en el supuesto de que se decretara que el interesado era mayor de edad, dar traslado inmediato a la Oficina de Asilo y Refugio para que dicha oficina adoptara las medidas pertinentes para otorgar al interesado los derechos que le correspondían como solicitante de asilo mayor de edad.

Se formularon sendos recordatorios a la anterior Consejería de

Familia y Asuntos Sociales sobre el deber legal que le concierne, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución española.

Al **Instituto Madrileño del Menor y la Familia** sobre el deber legal de instar la autorización del menor, de conformidad con lo establecido en el artículo 35, apartado 7, de la LO 4/2000, en su condición de órgano tutelar del menor, y en el RD 557/2011, que en su artículo 196, apartado 1, dispone que se procederá a otorgar la autorización de residencia a la que se refiere el artículo de la ley citado, una vez haya quedado acreditada la imposibilidad de repatriación del menor y, en todo caso, transcurridos nueve meses desde que el menor haya sido puesto a disposición de los servicios competentes de protección de menores.

Sobre el deber legal de instar la autorización de residencia de los menores tutelados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 35, apartado 7, de la LO 4/2000, en su condición de órgano tutelar del menor y en el RD 557/2011, que en su artículo 196, apartado 1, establece que se procederá a otorgar la autorización de residencia una vez haya quedado acreditada la imposibilidad de repatriación del menor y, en todo caso, transcurridos nueve meses desde que el menor haya sido puesto a disposición de los servicios competentes de protección de menores.

A la **Consejería de Economía y Hacienda** sobre el deber legal de ajustar su actuación a los principios de eficacia y eficiencia recogidos en el artículo 3.1 y 3.2 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de acuerdo con el artículo 103.1 de la CE, en cuanto a los plazos en la tramitación de los expedientes de denuncia presentados por los ciudadanos.

A la **Consejería de Educación y Empleo** sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

A la **Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio** sobre el deber legal de dar acceso a la información ambiental que obre en su poder a la persona que la solicite, sin obligación de que acredite su condición de interesada, y forme la información o no parte de un expediente, en cumpli-

miento de lo previsto en la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

A la **Consejería de Transportes e Infraestructuras** sobre el deber legal de resolver expresamente el recurso de reposición interpuesto por un ciudadano, conforme dispone el artículo 42 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Al **Canal de Isabel II** sobre el deber legal de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

A la **Universidad Complutense de Madrid** sobre el deber legal de velar por el estricto cumplimiento de las normas que resultan de aplicación, a fin de que en lo sucesivo se observen y respeten los plazos que las citadas normas imponen para proceder a la revisión e impugnación de las calificaciones obtenidas por los alumnos.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE LA RIOJA

A la **Consejería de Hacienda** sobre el deber legal de resolver expresamente todas las cuestiones que se le planteen en los procedimientos de aplicación de los tributos, así como a notificar dicha resolución expresa, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 103 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

COMUNITAT VALENCIANA

A la **Consejería de Bienestar Social** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas.

Se formularon sendos recordatorios sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

Sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas. Así como el deber de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

A la **Consejería de Justicia y Bienestar Social** sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas.

Se formularon sendos recordatorios sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la CE.

Administración local

AYUNTAMIENTO DE ALCALÁ DE HENARES (MADRID)

Sobre el deber legal de garantizar el acceso al empleo público mediante un procedimiento selectivo que garantice los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad.

AYUNTAMIENTO DE ARCHENA (MURCIA)

Sobre el deber legal de actuar conforme a los principios de eficacia, economía y celeridad, establecidos en el artículo 103 de la CE y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE BARCELONA

Sobre el deber legal derivado de lo previsto en el artículo 36 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada al mismo por la Ley 4/1999, según el cual los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma deberán traducirse al castellano.

AYUNTAMIENTO DE BENICASIM (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 Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE CÁCERES

Sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas reclamaciones y recursos sean presentados por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal de motivar adecuadamente las resoluciones sancionadoras en materia de tráfico y de dictar resolución expresa a los recursos que se interpongan por los interesados en los procedimientos administrativos que les afecten.

AYUNTAMIENTO DE CEUTA

Sobre el deber legal de ajustar la actuación de la Policía Local, cuando proceda la comprobación de la residencia de los solicitantes de empadronamiento, al principio constitucional de eficacia al que debe someter su actuación toda Administración Pública.

AYUNTAMIENTO DE CHINCHÓN (MADRID)

Sobre el deber legal, derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, 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 CIUTADELLA DE MENORCA (ILLES BALEARS)

Sobre el deber legal de acusar recibo de las denuncias formuladas por los ciudadanos y de dar traslado de la información urbanística solicitada, por escrito y en plazo razonable.

Sobre el deber legal derivado de lo previsto en el artículo 36 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada al mismo por la Ley 4/1999, según el cual los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma deberán traducirse al castellano.

AYUNTAMIENTO DE COLLADO VILLALBA (MADRID)

Sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, 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 COLMENAR VIEJO (MADRID)

Sobre la obligación legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, conforme prescribe el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE EL VELLÓN (MADRID)

Sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en todos los procedimientos cualquiera que sea su forma de iniciación, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE HERRERA DEL DUQUE (BADAJOZ)

Sobre el deber legal de garantizar el cumplimiento de la obligación que tienen los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones, de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, al amparo del artículo 163 de la Ley 15/2001, del Suelo y Ordenación Territorial de Extremadura.

AYUNTAMIENTO DE JUMILLA (MURCIA)

Sobre el deber legal de que toda notificación de una resolución que dicte debe contener el oportuno pie de recurso en el que se indiquen las posibles acciones que procedan contra la misma, órgano competente para conocerla y plazos para poder ser impugnada, debiendo notificar al interesado en este caso concreto, nuevamente, la resolución adoptada con indicación de todo lo anterior.

AYUNTAMIENTO DE LORCA (MURCIA)

Sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, 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 MADRID

Sobre el deber legal de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes y escritos le sean dirigidos por los ciudadanos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal de realizar un seguimiento de las licencias que otorga y, en caso de que se haya incumplido el plazo indicado para iniciar o terminar las obras, declare la caducidad de las mismas, previa audiencia a los interesados, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 158 de la Ley 9/2001, del Suelo, de la Comunidad de Madrid.

Sobre el deber legal de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad, de conformidad con los artículos 103 de la CE y 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal de que, en sus relaciones con la comunidad, los agentes de la policía municipal de Madrid den cumplimiento a los principios básicos de actuación que prevé el artículo 5 de la LO 2/1986, de Fuerzas y Cuerpos de Seguridad.

AYUNTAMIENTO DE MONCADA (VALENCIA)

Sobre el deber legal de tramitar las solicitudes de acceso a la información urbanística y ambiental de conformidad con la legislación vigente y, en particular, de resolver las solicitudes de información que se le presenten en los plazos máximos establecidos, acomodando la respuesta al contenido de la petición.

AYUNTAMIENTO DE MORCÍN (ASTURIAS)

Sobre el deber legal de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones, de acuerdo con lo establecido en LO 3/1981, que regula esta Institución. Asimismo, sobre el deber legal de garantizar que, en adelante, los funcionarios públicos desempeñen con diligencia y dedicación las tareas que tengan asignadas velando por los intereses generales con sujeción y observancia de la Constitución y del resto del ordenamiento jurídico; en este supuesto, en lo que concierne a la normativa relativa a las incompatibilidades del personal al servicio de la Administración, de acuerdo con lo establecido en el artículo 103.1 de la CE y en la Ley 7/2007, del Estatuto Básico del Empleado Público. Finalmente, se le recuerda el deber legal de garantizar, en adelante, el acceso al empleo público mediante un procedimiento selectivo que respete los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad y publicidad, de acuerdo con los artículos 14 y 23.2 en relación con el 103.1 de la CE.

AYUNTAMIENTO DE MOTRIL (GRANADA)

Sobre el deber legal de acusar recibo de las peticiones recibidas en ese Ayuntamiento, tramitarlas y contestarlas adecuadamente en los términos previstos en los artículos 6, 7, 9 y 11 de la LO 4/2001, del Derecho de Petición.

AYUNTAMIENTO DE NAVACERRADA (MADRID)

Sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas reclamaciones y recursos sean presentados por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE OCAÑA (TOLEDO)

Sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, como en el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las Entidades Locales (arts. 146 y siguientes), de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

AYUNTAMIENTO DE ORIHUELA (ALICANTE)

Sobre el deber legal de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad de conformidad con los artículos 103 de la CE y 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE PADRÓN (A CORUÑA)

Sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas peticiones, reclamaciones y recursos sean presentados por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE PÁJARA (LAS PALMAS)

Sobre el deber legal que incumbe a los ayuntamientos de cumplir con la normativa de depuración de aguas residuales.

AYUNTAMIENTO DE PÁLMACES DE JADRAQUE (GUADALAJARA)

Sobre el deber legal, derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, 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 PESQUERA (CANTABRIA)

Sobre el deber legal de incoar procedimiento sancionador ante el incumplimiento de una orden de ejecución; de dictar y notificar resolución expresa en sus procedimientos y de adoptar las medidas necesarias para evitar dilaciones indebidas, eliminando toda anomalía en la tramitación. Todo ello de conformidad con el artículo 10 del Reglamento de disciplina urbanística, y los artículos 41, 42 y 127 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE POIO (PONTEVEDRA)

Sobre el deber legal de dar cumplimiento al artículo 36 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en lo referente a las lenguas a utilizar en los distintos procedimientos administrativos.

AYUNTAMIENTO DE SAN FERNANDO DE HENARES (MADRID)

Sobre el deber legal, derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, 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 SAN PEDRO DEL PINATAR (MURCIA)

Sobre el deber legal de acomodar la actuación municipal a los principios de eficacia, economía y celeridad, de conformidad con los artículos 103 de la CE y 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE MUDELA (CIUDAD REAL)

Sobre el deber legal, de acuerdo con el artículo 103 de la Ley 58/2003, General Tributaria, y supletoriamente el 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver expresamente, en tiempo y forma, todas las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas.

AYUNTAMIENTO DE SANTA CRUZ DE TENERIFE

Sobre el deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Defensor del Pueblo en sus actuaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo, colaboración cuya primera manifestación no es otra que la de dar cumplida respuesta a las solicitudes de informe de esta Institución.

AYUNTAMIENTO DE SANTA MARÍA DE LOS LLANOS (CUENCA)

Sobre el deber legal de incoar el correspondiente procedimiento sancionador y ejercer la potestad sancionadora, ante hechos que podrían ser constitutivos de una infracción urbanística.

AYUNTAMIENTO DE SAUCEDILLA (CÁCERES)

Sobre el deber legal de adoptar medidas cautelares e incoar el oportuno procedimiento sancionador, cuando tenga conocimiento de conductas o hechos que constituyan infracciones urbanísticas y, durante su tramitación, ejecute las medidas necesarias para asegurar la eficacia de la resolución que pudiera recaer.

AYUNTAMIENTO DE TALAMANCA DE JARAMA (MADRID)

Sobre el deber legal de exigir el cumplimiento del deber de conservación y de velar por la legalidad urbanística.

AYUNTAMIENTO DE TARRAGONA

Sobre el deber legal de velar por la aplicación de las disposiciones legales vigentes en materia de las lenguas en los procedimientos administrativos, y el derecho de opción lingüística de los interesados en los mismos, máxime en aquellos supuestos en los que éstos expresamente así lo soliciten.

AYUNTAMIENTO DE TEULADA (ALICANTE)

Sobre el deber legal de acusar recibo de las denuncias formuladas por los ciudadanos y de dar traslado de la información urbanística solicitada, por escrito y en plazo razonable.

AYUNTAMIENTO DE TORENO (LEÓN)

Sobre el deber legal de motivar suficientemente sus actos, haciendo referencia no solo a las normas jurídicas que los fundamentan, sino también a las razones por las que tales normas imponen la resolución que se adopta.

AYUNTAMIENTO DE TORRELODONES (MADRID)

Sobre el deber legal de actuar conforme a los principios de eficacia, economía y celeridad, establecidos en el artículo 103 de la CE y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE TORREVIEJA (ALICANTE)

Sobre el deber legal de estimar la prescripción de oficio y devolver lo indebidamente recaudado, más los intereses, de acuerdo con los artículos 66 y 69 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Sobre el deber legal, conforme al artículo 41 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. Además, se le recuerda el deber legal de actuar de acuerdo con el principio de eficacia, economía y celeridad reconocido en el artículo 103 de la CE.

Sobre el deber legal de adoptar las medidas necesarias para impedir que las infracciones urbanísticas detectadas se consoliden por el mero transcurso del tiempo, y de cumplir con ello el mandato legal de inspeccionar, preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, de actuar con la debida diligencia y de evitar que los infractores se beneficien de las demoras en el actuar administrativo, en perjuicio del interés general y del interés particular de otros ciudadanos.

Sobre el deber legal de garantizar el cumplimiento de la obligación que tienen los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones, de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público y de comprobar el cumplimiento de las órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación de edificios deteriorados, girando la oportuna inspección. Asimismo, se le recuerda el deber legal de actuar de acuerdo con los principios de eficacia, economía y celeridad contemplados en el artículo 103 de la CE y el artículo 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE VALDEMORO (MADRID)

Sobre el deber legal, derivado del artículo 42.1 de la Ley

30/1992, 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 VALMOJADO (TOLEDO)

Sobre el deber legal de resolver las solicitudes de licencia que se formulen con arreglo a la legislación vigente.

AYUNTAMIENTO DE VEGACERVERA (LEÓN)

Sobre el deber legal, derivado de las obligaciones que respecto del tratamiento de las solicitudes y reclamaciones que se presenten por los administrados se establecen tanto en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, como en el Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales (arts. 146 y siguientes), y ello sin perjuicio de la obligación de abstenerse a la hora de resolver los expedientes si concurriera alguna de las causas previstas para ello en el artículo 28 de la propia Ley 30/1992.

AYUNTAMIENTO DE VENTA DE BAÑOS (PALENCIA)

Sobre el deber legal de facilitar al Defensor del Pueblo información concreta y detallada de la situación laboral real y actualizada de la interesada, que permita conocer el resultado de la última evaluación de riesgos de su puesto de trabajo; las conclusiones de la misma; en qué se han traducido sus recomendaciones, de haberse efectuado alguna, y si esa Administración ha adoptado o tiene previsto adoptar alguna posible medida, bien de prevención o de protección del riesgo en el trabajo y su contenido.

AYUNTAMIENTO DE VENTURADA (MADRID)

Sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, cuantas peticiones, reclamaciones y recursos sean presentados por los interesados, cualquiera que sea su forma de iniciación, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE VIGO (PONTEVEDRA)

Sobre el deber legal de cumplir con las competencias que tiene reconocidas por los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985 reguladora de las bases del Régimen Local, y la normativa ambiental general y local, y en particular lo previsto en los artículos 33.a) y 40 de la Ley 1/1995, de Protección Ambiental de Galicia, y ordenar la suspensión inmediata de una actividad por carecer de título administrativo bastante para desarrollarla, y por producción de molestias indebidas y perjuicios a los vecinos.

OFICINA MUNICIPAL DE INFORMACIÓN AL CONSUMIDOR

Sobre el deber legal de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los ciudadanos, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

AYUNTAMIENTO DE VILCHES (JAÉN)

Sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas re-

clamaciones y recursos sean presentados por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

CONSELL INSULAR DE FORMENTERA

Sobre el deber legal de facilitar a los ciudadanos información que no les desoriente ni confunda, es decir, información propiamente dicha, lo cual requiere una mínima claridad, que no es la que precisan los funcionarios y personal técnico, sino el ciudadano y vecino común, dando así cumplimiento a lo previsto en los artículos 3.1 y 35.g) e i) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Varias administraciones

CONSEJERÍA DE AGRICULTURA, GANADERÍA, PESCA Y MEDIO AMBIENTE DE LA COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS; CABILDO INSULAR DE LANZAROTE Y AYUNTAMIENTO DE ARRECIFE (LAS PALMAS)

Se formularon sendos recordatorios sobre el deber legal que les incumbe de atender con objetividad los intereses generales, interesándose por el curso de los problemas y de sus soluciones.

DIRECCIÓN GENERAL DE URBANISMO Y ESTRATEGIA TERRITORIAL DE LA COMUNIDAD DE MADRID Y AYUNTAMIENTO DE TALAMANCA DE JARAMA (MADRID)

Se formularon sendos recordatorios sobre el deber legal de colaborar con el Defensor del Pueblo mediante el envío de informes preferentes y sumarios que le permitan esclarecer el problema planteado y llevar a cabo su función constitucional de supervisión de la actuación administrativa para defender los derechos fundamentales, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 18 y 19 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo. Asimismo, sobre el deber legal que incumbe a las Administraciones local y autonómica de coordinarse, al objeto de ejercer debidamente sus potestades urbanísticas.

Otros

COLEGIO DE PROCURADORES DE MADRID

Sobre el deber legal de dar respuesta a las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

COLEGIO OFICIAL DE ODONTÓLOGOS Y ESTOMATÓLOGOS DE CATALUÑA

Sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, 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 pro-

cedimientos. 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 española.

■ Advertencias

Administración General del Estado

MINISTERIO DE FOMENTO

A la **Secretaría de Estado de Planificación e Infraestructuras**, de los efectos del incumplimiento de deberes constitucionales y legales de coordinación, cooperación y colaboración entre órganos de una misma Administración Pública, por declaración de impacto ambiental no atendida.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, Y MEDIO RURAL Y MARINO

A la **Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental**, de los efectos del incumplimiento de deberes constitucionales y legales de coordinación, cooperación y colaboración entre órganos de una misma Administración Pública, por declaración de impacto ambiental no atendida.

A la **Confederación Hidrográfica del Júcar**, de la obligación de responder de forma preferente, adecuada, directa y sumaria a los requerimientos de información del Defensor del Pueblo y, en caso de no hacerlo, de la posibilidad de considerar a esa Confederación como Administración entorpecedora del ejercicio de las funciones que constitucionalmente tiene encomendadas esta Institución.

Administración local

AYUNTAMIENTO DE O PORRIÑO (PONTEVEDRA)

Se advierte de la posibilidad de estar incurriendo en responsabilidad por incumplimiento de lo preceptuado en los artículos 18 y 19 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo, de su obligación de enviar, en el plazo máximo de 15 días, un informe escrito con carácter preferente y urgente relativo a la investigación promovida.

AYUNTAMIENTO DE XIRIVELLA (VALENCIA)

Se advierte de la obligación de responder de forma preferente, adecuada, directa y sumaria los requerimientos de información del Defensor del Pueblo y, en caso de no hacerlo, de la posibilidad de considerar a ese Ayuntamiento como Administración entorpecedora.

■ 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 2011 se pidió la interposición de recursos de inconstitucionalidad contra 34 disposiciones normativas.

Seguimiento de las resoluciones

Por primera vez, en el informe anual de 2011, la oficina del Defensor del Pueblo dedica un capítulo al seguimiento de las recomendaciones emitidas por la Institución una vez que son aceptadas por las diferentes administraciones. Con este apartado se da respuesta a la sugerencia realizada por diversos parlamentarios durante la presentación del informe de 2009 ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.

En la versión íntegra de este capítulo se da cuenta de los logros más destacados obtenidos a lo largo de la historia de la Institución en defensa de los derechos de los colectivos más vulnerables.

Por ejemplo, en materia de menores se da cuenta de diversas recomendaciones respecto al maltrato, abuso y la trata de menores que dieron como resultado la modificación del Código Penal de 1995 según quedaba recogido en la exposición de motivos que mencionaba expresamente a la Institución (Ley Orgánica 11/1999, de 30 de abril).

En materia de violencia de género se recuerda que muchas de las recomendaciones emitidas por la Institución, que ya en 1998 presentó un informe monográfico en esta materia, se vieron plasmadas en la LO 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género. También se alude a una recomendación que supuso la modificación de la Ley General de la Seguridad Social permitiendo que se concediera la pensión de viudedad a las mujeres maltratadas que habían renunciado a la pensión compensatoria.

En lo relativo a personas con discapacidad la Institución ha insistido en la necesidad de aprobar nuevos baremos que valoren la discapacidad, de acuerdo con la clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud. Se trataba de valorar, por ejemplo, las dificultades de movilidad para utilizar transportes públicos. Finalmente, esto ha sido recogido en el RD 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia.

En materia de migraciones se han producido varias reformas legales e importantes cambios en procedimientos administrativos en 2011 que, en muchos casos, recogen recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo. Por ejemplo, en la reforma operada en la Ley de Extranjería por la LO 10/2011 se ve plasmada una recomendación de la Institución para que cualquier ciudadana extranjera en situación irregular, víctima de violencia de género, pueda acudir a la policía a denunciar, sin miedo a que se inicie un expediente de expulsión en su contra. Por otra parte, la necesidad de que el derecho a ser oído de los menores extranjeros no acompañados fuera correctamente plasmado en el procedimiento de repatriación ha sido también expresamente incluida en el nuevo reglamento de la ley de extranjería, recogiendo así una recomendación formulada por el Defensor del Pueblo en el año 2005.

Administraciones que han incumplido o retrasado notoriamente su respuesta 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 LO 3/1981 que la regula. En estos supuestos el artículo 18.2 de la citada ley 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.

Administraciones entorpecedoras

COLEGIO DE ABOGADOS DE TOLEDO

La existencia de tres expedientes en los que se ha llegado al tercer requerimiento no contestado, revela una voluntad de ig-

norar la actividad de control del Defensor del Pueblo que merece ser calificada como entorpecedora. Estos expedientes son uno relativo a la designación de abogado y procurador de oficio para entablar una demanda de separación; otro relativo a la asistencia jurídica gratuita para recurrir la imposición de una sanción de tráfico; y el tercero relativo al nombramiento de un letrado adscrito al turno de oficio.

Administraciones que no han contestado en el año 2011, tras el tercer requerimiento

ADMINISTRACIÓN GENERAL DEL ESTADO

MINISTERIO DE FOMENTO

A la **Dirección General de Carreteras**, relativo al ruido provocado por el tráfico rodado al pasar sobre bandas de rodadura en la localidad de Altamira, Cambre (A Coruña).

A la **Sociedad Pública de Alquiler, S. A.**, relativo al incumplimiento de contrato por parte de la citada sociedad.

Relativo al incumplimiento del programa de alquiler de vivienda y su falta de notificación al interesado.

Relativo a la no devolución de la fianza por parte de dicha sociedad.

MINISTERIO DE MEDIO AMBIENTE, Y MEDIO RURAL Y MARINO

A la **Confederación Hidrográfica del Tajo**, relativo a la oposición a infraestructuras de abastecimiento por el impacto en el caudal ecológico de un arroyo en el Parque Natural de Monfragüe.

Administración autonómica

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ANDALUCÍA

A la **Consejería de Economía, Innovación y Ciencia**, con motivo de las posibles irregularidades en las que estaban incurriendo las compañías suministradoras de electricidad, en la tarificación de consumo de energía eléctrica correspondiente a los meses de diciembre del 2008 y enero del 2009, lo que fue denunciado ante el Ministerio de Industria y ante la Comisión Nacional de Energía.

Relativo a la sustitución del contador de la luz en un domicilio particular por parte de una compañía suministradora de electricidad sin comunicación previa.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE ARAGÓN

Al **Departamento de Educación, Cultura y Deporte**, relativo a la falta de atención directa por parte del personal del CEIP "José Antonio Labordeta", ubicado en el barrio de Actur de Zaragoza, de determinadas necesidades higiénicas que eventualmente pueden presentar los alumnos que inician el segundo ciclo de la educación infantil.

Relativo a la reiteración y persistencia con que en las distintas administraciones educativas vienen improvisándose soluciones para atender el incremento de la demanda de plazas en los centros docentes públicos, y obtener datos sobre la incidencia de estas prácticas.

Al **Departamento de Agricultura, Ganadería y Medio Ambiente**, relativo a la inadmisión de una solicitud de caza por parte de la Sociedad de Cazadores que gestiona el coto municipal de Torrellas (Zaragoza).

Relativo a la falta de desarrollo reglamentario de la Ley de Caza en Aragón.

COMUNIDAD AUTÓNOMA DE CANARIAS

A la **Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda**, sobre un expediente de valoración de la ley de dependencia y resolución del Programa Individual de Atención.

Relativo a las solicitudes planteadas por los ciudadanos, al tiempo que se solicitaba ampliación de información referida a un expediente de valoración de dependencia y resolución del Programa Individual de Atención, iniciado en 2007.

A la **Consejería de Obras Públicas, Transportes y Política Territorial**, relativo a una solicitud de información sobre antenas.

A la **Dirección General de Protección del Menor y la Familia**, sobre el deber legal que compete a esa Administración de documentar a los menores extranjeros no acompañados conforme a lo establecido en la normativa vigente.

Relativo a la denuncia contra la actuación de un psicólogo del programa de infancia y familia del Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (Las Palmas).

COMUNIDAD DE MADRID

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, relativo a la no percepción de la ayuda solicitada a la Empresa Municipal de Vivienda y Suelo por la compra de vivienda de promoción pública.

Relativo a la demora en la tramitación de contratos de arrendamiento en viviendas de promoción pública, incurriendo en fraude.

COMUNITAT VALENCIANA

A la **Consejería de Infraestructuras y Transportes**, relativo a la afección de la Ronda nord a Benimàmet por la ejecución del proyecto "Ronda nord de Valencia Tram Benimàmet- Ciutat Fallera".

Administración local

□ **Ayuntamiento de Águilas (Murcia)**, relativo a los ruidos originados por terrazas instaladas en una urbanización.

□ **Ayuntamiento de Almaraz (Cáceres)**, relativo a las molestias producidas por una planta incineradora de desechos animales.

Relativo al reintegro de una cantidad exigida por el consistorio y la entidad gestora, por estancia en una residencia.

□ **Ayuntamiento de Alzira (Valencia)**, relativo a la denuncia de un túnel de lavado que genera molestias por ruido.

□ **Ayuntamiento de Arona (Santa Cruz de Tenerife)**, sobre el silencio en la solicitud de vivienda de promoción pública.

□ **Ayuntamiento de Barbate (Cádiz)**, relativo a la instalación de buzones pluridomiciliarios.

□ **Ayuntamiento de Binissalem (Illes Balears)**, relativo a las molestias por ruido y basura ocasionadas por un Casal de Joves instalado debajo de una vivienda.

□ **Ayuntamiento de Blanca (Murcia)**, sobre vertidos de aguas residuales.

□ **Ayuntamiento de Borja (Zaragoza)**, relativo a la desconformidad en un proceso selectivo, al no tener en cuenta las bases del mismo, retrasando su ejecución más allá de las previsiones establecidas al efecto.

□ **Ayuntamiento de Bormujos (Sevilla)**, sobre la falta de respuesta a las solicitudes de información acerca de los criterios del Ayuntamiento para incrementar los impuestos municipales.

Para que en el viario de Bormujos se adecuaran las señalizaciones.

- **Ayuntamiento de Burgos**, relativo a la supuesta vulneración de la libertad de expresión de la promotora de la queja al no incluir su revista en los centros cívicos.
- **Ayuntamiento de Cabrerizos (Salamanca)**, acerca de la obstrucción del desagüe de un colector motivado por las obras municipales.
- **Ayuntamiento de Camargo (Cantabria)**, relativo a la ejecución de obras de saneamiento.
- **Ayuntamiento de Camariñas (A Coruña)**, relativo a la ausencia de respuesta a una solicitud de autorización cursada por el promotor de la queja para la grabación de los plenos municipales.
- **Ayuntamiento de Carabaña (Madrid)**, en relación con la petición de colocación de una señal de tráfico.
- **Ayuntamiento de Cartaya (Huelva)**, relativo al incumplimiento del horario en la instalación de una terraza.
- **Ayuntamiento de Castalla (Alicante)**, relativo a las molestias generadas por una discoteca del municipio.
Relativo a la concesión de licencia de primera ocupación a viviendas sin servicios.
- **Ayuntamiento de Cervera del Río Alhama (La Rioja)**, relativo a la falta de actuación por parte del Ayuntamiento en supuestos incumplimientos de la ordenanza municipal reguladora de la tenencia y posesión de animales de compañía.
- **Ayuntamiento de Cieza (Murcia)**, relativo a la construcción de trasteros que no se ajusta a licencia.
- **Ayuntamiento de Cudillero (Asturias)**, relativo al retraso en la ejecución subsidiaria de una orden de demolición.
- **Ayuntamiento de Curiel de Duero (Valladolid)**, relativo a peticiones de información sin atender.
- **Ayuntamiento de El Astillero (Cantabria)**, relativo a las molestias provocadas por una explotación ganadera sin licencia en Guarnizo (Cantabria).
- **Ayuntamiento de Estepona (Málaga)**, con motivo de la existencia de subvenciones en el municipio que diferencian en la tributación por el Impuesto sobre Bienes Inmuebles entre residentes y no residentes.
- **Ayuntamiento de Fuentenovilla (Guadalajara)**, sobre el vertido de aguas residuales e irregularidades en el proyecto de una depuradora.
- **Ayuntamiento de Guadalajara**, relativo a la instalación de dos antenas de televisión sin licencia municipal en una comunidad de propietarios.
- **Ayuntamiento de Ibi (Alicante)**, relativo a la falta de respuesta a la solicitud de información sobre reserva de plaza en el Ayuntamiento como personal laboral fijo.
- **Ayuntamiento de Leganés (Madrid)**, relativo a la devolución del importe cobrado en concepto de fianza por el préstamo de instrumentos musicales por parte de la Escuela de Música Pablo Casals.
- **Ayuntamiento de Llanes (Asturias)**, relativo a los ruidos procedentes de bares y terrazas en una plaza.
Sobre la instalación de una estación de regulación y medida de gas en una zona rodeada de viviendas.
- **Ayuntamiento de Lluçmajor (Illes Balears)**, relativo a la falta de suministro de agua corriente al parecer por problemas en una bomba de agua.
- **Ayuntamiento de Logroño**, acerca del ruido producido por el tráfico en la carretera de circunvalación.
- **Ayuntamiento de Lorca (Murcia)**, relativo a la actuación urbanística prevista en el Parque Natural Cabo de Cope.
- **Ayuntamiento de Mijas (Málaga)**, relativo a los malos olores provocados por una planta de reciclaje.
- **Ayuntamiento de Motril (Granada)**, relativo a la demolición de una vivienda para crear un vial.
- **Ayuntamiento de Oropesa (Toledo)**, relativo a vertidos ilegales de aguas residuales municipales en parcelas.
- **Ayuntamiento de Otura (Granada)**, relativo a la no devolución por parte del Ayuntamiento del importe de una fianza.
- **Ayuntamiento de Pilar de la Horadada (Alicante)**, acerca de las molestias provocadas por la situación de la terraza de un establecimiento en el acceso a la playa.
- **Ayuntamiento de Porto do Son (A Coruña)**, sobre la falta de resolución a un recurso contra reparcelación.
- **Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid)**, relativo a la exigencia para la inclusión en el padrón municipal de algunos requisitos al margen de los legalmente requeridos para ello.
- **Ayuntamiento de San Bartolomé de Tirajana (Las Palmas)**, relativo a la obligación de dictar resolución expresa, en general, y en particular sobre el caso planteado por el promotor de la queja.
- **Ayuntamiento de San Fernando de Henares (Madrid)**, relativo a la falta de resolución de una reclamación por responsabilidad patrimonial derivada de los daños producidos en un bien propiedad del promotor de la queja por un camión de recogida de residuos.
- **Ayuntamiento de San Martín de la Vega (Madrid)**, relativo a las molestias provocadas por un bar de la localidad.
- **Ayuntamiento de Sant Antoni de Portmany (Illes Balears)**, sobre las molestias por ruido y malos olores procedentes del acuario, bar y embarcadero situado en Cap Blanc.
- **Ayuntamiento de Santas Martas (León)**, relativo a la falta de resolución a los recursos presentados.
- **Ayuntamiento de Solana del Pino (Ciudad Real)**, relativo a los ruidos producidos por una parada de autobús frente a una vivienda.
- **Ayuntamiento de Teguiise (Las Palmas)**, sobre la falta de resolución a un recurso de reposición.
- **Ayuntamiento de Torrejón el Rubio (Cáceres)**, relativo a las molestias provocadas por el ruido y el horario de cierre de un local.
- **Ayuntamiento de Valle de Olla (Navarra)**, relativo a la falta de servicio de agua de una vivienda que dispone de cédula de habitabilidad.
- **Ayuntamiento de Vilar de Barrio (Ourense)**, sobre depuración de aguas en Vilariño de Lama Má.

- **Ayuntamiento de Villaralbo (Zamora)**, con motivo de la falta de contestación a las reclamaciones efectuadas ante el Ayuntamiento para la devolución del importe pagado por el enganche de agua en una finca, debido a que se abonó dos veces.
- **Ayuntamiento de Villarrubia de los Ojos (Ciudad Real)**, relativo al mal estado de un tramo de calle, debido a que permanece sin asfaltar.
- **Ayuntamiento de Villena (Alicante)**, relativo a las molestias generadas por los equipos de ventilación de un garaje.
- **Ayuntamiento de Xirivella (Valencia)**, relativo a la ejecución del encauzamiento proyectado de un barranco.

DIPUTACIÓN PROVINCIAL DE BURGOS

Al **Consortio de Tratamiento de Residuos Sólidos**, relativo al cobro irregular por parte del Ayuntamiento de Quintanavieja (Burgos) del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de una vivienda que figura inscrita en el Catastro con dos referencias catastrales diferentes.

OTROS

Comunidad de Regantes de Las Vegas del Almar (Salamanca), relativo a la falta de contadores individuales de consumo de agua por parcela.

Las administraciones que contestaron al tercer requerimiento del Defensor del Pueblo pueden consultarse en el informe completo.

El 60% de las quejas recibidas en 2011 llegaron por vía telemática

De nuevo en 2011, la atención al ciudadano, una gestión económica y presupuestaria rigurosa, la apuesta por las nuevas tecnologías, así como el desarrollo de actividades vinculadas con la proyección internacional y la comunicación, han continuado siendo objeto de atención prioritaria.

Gestión económica y presupuestaria

La Ley 39/2010, de 22 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2011 incluye el presupuesto de gastos para el ejercicio 2011 del Defensor del Pueblo, con una cifra total de 15.175.800 €, distribuida en dos capítulos: el capítulo I "Gastos de personal" con 12.469.400 € y el capítulo II "Gastos en bienes corrientes y servicios" con 2.706.400 €, que representan el 82,17% y el 17,83% del total, respectivamente.

Estas cantidades representan un descenso global del -4,47% con respecto al Presupuesto 2010. Por capítulos la bajada alcanzó un 3,73% para el capítulo I y un 7,74% para el capítulo II.

Atención al público

Un año más, cabe destacar la tendencia al incremento de las quejas recibidas por medios electrónicos, donde se ha registrado un aumento porcentual de más de 15 puntos con relación al año precedente. Paralelamente se observa un descenso apreciable en las quejas remitidas por correo postal, tal y como se aprecia en el siguiente cuadro.

CUADRO 16

Porcentaje y número de quejas según la forma de recepción

CANAL DE ENTRADA	2011		2010	
	Nº	%	Nº	%
Correo electrónico	1.756	7,35	1.127	3,29
Correo postal	6.155	25,78	14.976	43,78
Fax				
- Bufofax	21	0,09	24	0,07
- Fax impreso	564	2,36	852	2,49
Formulario Web				
- Con certificado	89	0,37	368	1,08
- Sin certificado	14.093	59,03	15.890	46,45
Presencial	1.197	5,01	971	2,84
Total	23.875	100,00	34.208	100,00

Por lo que se refiere a la atención al ciudadano, presencial o telefónica, los datos que figuran en el cuadro siguiente muestran un incremento de las de carácter presencial respecto del año 2010. También se ha incrementado la realizada a través de la línea gratuita 900.

CUADRO 17

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2011 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2010

	2011	2010
Atención presencial	3.234	2.898
Teléfono	7.916	9.187
Línea 900	5.275	4.658
Total	16.425	16.743

Visitas a la web

En 2011 la web del Defensor del Pueblo, www.defensordelpueblo.es ha recibido 241.114 visitas. En el siguiente cuadro se puede ver un desglose de éstas haciendo hincapié en los micro site o apartados que más visitas han aglutinado.

CUADRO 18

Desglose de visitas a la web del Defensor del Pueblo. Año 2011

	Visitas
defensordelpueblo.es	163.054
enclase.defensordelpueblo.es	31.989
mnp.defensordelpueblo.es	16.891
concursodibujos.defensordelpueblo.es	11.278
premioddhh.defensordelpueblo.es	8.204
estadisticas.defensordelpueblo.es	6.302
biblioteca.defensordelpueblo.es	1.882
newsletter.defensordelpueblo.es	1.514
Total	241.114

■ Proyección internacional

La actividad del Defensor del Pueblo en la esfera internacional ha estado marcada fundamentalmente por la cooperación con otras instituciones homólogas y con las organizaciones internacionales comprometidas con los derechos humanos, así como el apoyo a la consolidación de instituciones democráticas. En 2011, la oficina del Defensor del Pueblo participó activamente en diversos foros internacionales en materia de derechos humanos. Es necesario destacar, en este sentido, la rápida extensión del modelo ibérico de Defensor del Pueblo hacia otros sistemas jurídicos afines, no sólo en países del entorno europeo y en algunos de los países surgidos tras el desmembramiento de la Unión Soviética, sino también en el ámbito iberoamericano. Asimismo, el Defensor del Pueblo mantiene su apoyo a foros de instituciones homólogas y protectoras de los derechos humanos, tales como la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) o la Asociación de Ombudsmen del Mediterráneo, en ambas organizaciones la Defensora del Pueblo (e.f.), María Luisa Cava de Llano, ocupa la vicepresidencia.

■ Colaboración multilateral

Dentro de la estrategia del Defensor del Pueblo de estrechar lazos con aquellos organismos internacionales dedicados a la protección y promoción de los derechos humanos en los que España participa como Estado miembro, destaca la colaboración con Naciones Unidas, canalizada a través de la oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos. El Defensor del Pueblo, en su condición de Institución Nacional de Derechos Humanos (INDH), participa periódicamente en las reuniones que tienen lugar en la sede de la ONU en Ginebra, y la última intervención se produjo en el 78º período de sesiones del Comité para la Eliminación de la Discriminación Racial (CERD) de Naciones Unidas, sesiones en las que la ONU pidió a España que se acabara con las redadas policiales basadas en perfiles étnicos.

Por otra parte, la oficina del Defensor del Pueblo colabora estrechamente con la Red de Defensores del Pueblo de la Unión Europea y con el Defensor del Pueblo Europeo, en el intercambio de experiencias nacionales, y la solución a problemas del conjunto de los ciudadanos europeos. La Institución también acude a las reuniones de coordinación de las estructuras nacionales de protección de los derechos humanos de los Estados que integran el Consejo de Europa, centradas en aquellos trabajos y estudios que promuevan la mejora del sistema regional de protección de los derechos y libertades y de su órgano principal, el Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Además, el 21 y 22 de septiembre, representantes de los Defensores del Pueblo y de las Comisiones de Derechos Humanos de todos los Estados miembros del Consejo de Europa, así como altos funcionarios del Consejo de Europa y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos se dieron cita en Madrid para participar en las Jornadas de Estructuras Nacionales de Derechos Humanos de los Estados Miembros del Consejo de Europa, organizadas por la Institución en colaboración con el Consejo de Europa.

Igualmente, la oficina del Defensor del Pueblo participa en el proyecto “peer to peer” del Consejo de Europa y la UE, cuyo objetivo es lograr una mejor capacitación de los funcionarios que trabajan para las defensorías en materia de su trabajo diario para la protección de derechos de los ciudadanos.

■ La actividad internacional del MNP

Desde la creación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (MNP) en el seno del Defensor del Pueblo de España, este mecanismo ha mantenido un estrecho contacto con los MNP de otros países y con el Subcomité para la prevención de la tortura (SPT) de la ONU, para comparar sus procedimientos internos de trabajo con los de expertos extranjeros, y así poder optimizarlos. El Defensor del Pueblo ha participado en varios talleres temáticos, en el proyecto de MNP europeos, que coordina el Consejo de Europa. Asimismo, el MNP español toma parte en proyectos que incluyen programas de formación de nuevos MNP.

■ Proyectos de Hermanamiento o “Twinning”

La Institución colabora activamente en diversos proyectos de ayuda técnica proporcionada a gobiernos e instituciones similares al Defensor del Pueblo, asesorando sobre la organización y funcionamiento de las defensorías; es el caso de los proyectos denominados “twinning”, promovidos por la Unión Europea. En 2011 se puso en marcha uno en la Antigua República Yugoslava de Macedonia, liderado por la oficina del Defensor del Pueblo de España, en el que participa también la institución del Defensor de los Derechos de la República Francesa, y patrocinado por la Unión Europea.

■ Comunicación

Durante 2011 se han seguido potenciando los canales de comunicación de los que dispone la oficina del Defensor del Pueblo, con el fin de acercar más aún la Institución a la ciudadanía. Además de dotar de mayor dinamismo a la web, al newsletter “El Defensor al Día” y realizar los trabajos preparatorios para el salto de la Institución a Twitter que ha tenido lugar en los primeros meses de 2012, se ha seguido apostando por estrechar relaciones con los medios de comunicación intentando atender sus necesidades para dotar de más fluidez a la comunicación externa de la Institución.

■ Revista

La revista “El Defensor al Día”, que elabora de forma mensual el departamento de comunicación, ha incrementado notable-

mente el número de suscriptores respecto al año anterior, hasta llegar a más de 2.500 envíos por número (Comisionados autonómicos, Gobierno y Administración Central, instituciones del Estado, Parlamentos autonómicos, delegados y subdelegados de Gobierno, Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, Federación Iberoamericana del Ombudsman, asociaciones y organizaciones no gubernamentales, medios de comunicación y particulares interesados en recibir la publicación). Cada vez son más los particulares que se dirigen a la Institución para solicitar la recepción de la revista, y casi todos eligen la web institucional, como canal, para solicitar la recepción de esta publicación.

■ Impactos mediáticos

Las relaciones con los medios son parte destacada del quehacer diario del departamento de comunicación, a través del envío de notas de prensa, convocatorias y ruedas de prensa. En 2011, el trabajo realizado se vio reflejado en los más de cinco mil impactos en prensa escrita, radio, televisión e Internet. Durante el pasado año se han seguido elaborando notas temáticas sobre el trabajo de la Institución en diversas áreas, con el fin de profundizar en el acercamiento de la figura del Defensor del Pueblo a la ciudadanía, y mostrar con ejemplos prácticos la utilidad de esta Institución.



Supervisión de las Administraciones Públicas



Cava de Llano solicita que el despilfarro de dinero público sea tipificado como delito en el Código Penal

Como en años anteriores, se han seguido recibiendo quejas relativas a dilaciones, falta de medios personales y materiales y saturación de los distintos órganos jurisdiccionales. No obstante, en 2011, en materia de justicia, destaca la solicitud de tipificación del despilfarro de dinero público como delito anunciada por la Defensora del Pueblo (e.f.) durante su comparecencia ante el Pleno del Congreso de los Diputados. El Gobierno ha mostrado su compromiso con la tipificación del despilfarro del dinero público en determinados supuestos.



Dilaciones indebidas

Un año más las dilaciones indebidas han sido uno de los problemas más graves con los que se ha enfrentado la Administración de Justicia. La Institución ha recibido numerosas quejas relativas a retrasos en todas las jurisdicciones. El 10 de octubre se aprobó la Ley 37/2011, de Medidas de Agilización Procesal, que la Institución espera que pueda solucionar algunos de estos problemas.

En 2011 también se han operado otras reformas como la de la Ley Concursal a través de la Ley 38/2011, de 10 de octubre. Una de las novedades más relevantes es la constituida por la potenciación de las vías alternativas al concurso a través de la promoción de acuerdos preconcursales de financiación, así como la incentivación de la financiación de empresas en crisis, que permitan reducir los costes económicos del concurso y, del mismo modo, aligerar la pendencia de la jurisdicción mercantil.

Violencia doméstica

Durante 2011 las quejas más frecuentes en materia de violencia de género han tenido que ver con dilaciones en los procedimientos judiciales y falta de medios de los equipos psicosociales en los juzgados de violencia de género.

En otro orden de cosas, este año se cerró el expediente del que se dio cuenta el año pasado en relación con las casas de acogida, tras recibirse el "Protocolo de actuación para coordinar los procedimientos de derivación a los centros de acogida entre diferentes comunidades autónomas de desarrollo estatutario".

También en 2011 se ha cerrado con éxito una investigación, de la que también se informó en el informe de 2010, que derivó en la ampliación del uso de las pulseras GPS a los maltratadores condenados. Hasta entonces el Centro de Control "Cometa", encargado de implantar estos brazaletes, sólo los aplicaba para verificar el cumplimiento de las medidas cautelares de alejamiento y no en la fase de cumplimiento de penas.

Además, la Institución se ha dirigido a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil recomendándoles una mayor presencia en todas las unidades de estos cuerpos de funcionarios especializados en el tratamiento de la violencia de género para asegurar, en la mayor medida posible, la integridad de las víctimas. Además, les ha pedido que apuesten por una formación específica en instrumentos e indicadores de valoración del riesgo. Con esta resolución la Defensoría intenta evitar los casos de mujeres que son asesinadas pese a contar con una orden de protección. Desde la citada Dirección General se ha aceptado esta recomendación.

Medios personales y materiales

La situación de desbordamiento que actualmente vive la Justicia española, se refleja en muchas de las quejas que se han recibido este año en la Institución, y que ponen de relieve la necesidad de una mayor dotación de medios materiales y personales para su normalización.

Destaca la situación de los juzgados de lo contencioso-administrativo. En concreto, se admitió a trámite la queja de una per-

sona que exponía que habiendo presentado demanda contencioso-administrativa en el año 2010 en el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 5 de Madrid, había sido citado para la vista señalada el día 15 de enero de 2015. El Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) no pudo más que confirmar este dato, alegando que dicho órgano judicial soportaba una extraordinaria carga de trabajo, llegando a superar la entrada de asuntos en un 120% el indicador fijado por el Consejo como criterio técnico.

No obstante, la situación de sobresaturación de los juzgados de lo contencioso-administrativo afecta también a otras comunidades autónomas, lo que dio lugar a la apertura de una investigación de oficio con el CGPJ, que comunicó a la Institución que en el último informe del Servicio de Inspección se propuso la creación de catorce órganos judiciales en todo el territorio nacional, así como nuevas plazas de magistrado en las salas de lo contencioso-administrativo de los Tribunales Superiores de Justicia.

Servicio público judicial

La Institución también ha recibido quejas por errores, consecuencia en muchas ocasiones de la sobrecarga de trabajo, así como de la falta de medios de que disponen los funcionarios para el desempeño de su trabajo. Es el caso de una persona que solicitó la intervención de la Institución para que se anulase la liquidación que le exigía la Agencia Tributaria en relación con la tramitación de un procedimiento que nada tenía que ver con esa persona. Puestos los hechos en conocimiento del Secretario de Estado del Ministerio de Justicia, reconocieron que se había producido un error en la identidad y documento nacional de identidad de esa persona, por lo que se dirigió oficio a la Delegación de Economía y Hacienda de Barcelona, a fin de que se anulase la liquidación que se venía requiriendo a la interesada, después de lo cual se archivó la queja.

Otro error, que todavía se está investigando, es el que habría llevado a la detención de un hombre que se encontraba transitando en la vía pública, por una orden que habría sido cancelada cinco años antes. El Juzgado de Violencia sobre la Mujer número 2 de Madrid dictó una orden de prohibición de aproximación a la víctima el 4 de julio de 2006 que fue cancelada el 17 del mismo mes y año. Según el informe de la Consejería de Presidencia y Justicia, la orden se remitió tanto al Registro Central para la Protección de las Víctimas de la Violencia Doméstica, como a la comisaría. A fin de completar la investigación, la Institución se ha dirigido al Secretario de Estado del Ministerio de Justicia, estando a la espera de recibir la contestación.

Reformas legislativas

Una de las competencias esenciales de la Institución es, bien de oficio, bien como consecuencia de investigaciones iniciadas, promover cuantas iniciativas legislativas sean necesarias para modificar o crear normas que amparen o protejan derechos de los ciudadanos que, a entender del Defensor del Pueblo, no estén suficientemente garantizados. En este sentido, la Defensora del Pueblo (e.f.), durante su comparecencia ante el Pleno del Congreso de los Diputados el 15 de septiembre de 2011, solicitó que se tipificara el despilfarro de dinero público como

delito. Por este motivo, la Institución se dirigió al Ministerio de Justicia recomendando que iniciara los trabajos conducentes a una reforma del Código Penal que reforzase la respuesta del ordenamiento jurídico penal, ante el uso irresponsable de dinero público por parte de autoridades y funcionarios.

En la contestación remitida en su momento por el Ministerio de Justicia, se manifestaba, en síntesis, la disconformidad de ese Departamento con la recomendación del Defensor del Pueblo, considerando suficiente el actual ordenamiento jurídico. Constituido el nuevo Gobierno tras las elecciones generales, se reiteró la recomendación formulada ante el nuevo Ministro de Justicia. El 24 de enero de 2012 la Vicepresidenta del Gobierno compareció en la Comisión Constitucional del Congreso de los Diputados y en el transcurso del discurso que pronunció sobre su programa de actuación expresó el compromiso del Gobierno con la tipificación del despilfarro del dinero público en determinados supuestos, lo que ha sido reiterado en la contestación recibida del ministro de Justicia al cierre de estas líneas.

Menores infractores

El Defensor del Pueblo ha continuado con su permanente vigilancia en la correcta aplicación de la LO 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores y de forma especial en todos los aspectos relacionados con las medidas de internamiento de los menores, controlando que se respeten escrupulosamente los derechos de los jóvenes infractores.

Como consecuencia de diversas noticias aparecidas en los medios, esta Institución tuvo conocimiento del fallecimiento de un joven de diecinueve años en la madrugada del sábado 9 de julio de 2011, en el Centro de Internamiento de Menores "Teresa de Calcuta", en Brea de Tajo. Al parecer, éste se habría personado el viernes en el centro acompañado por su madre, para cumplir la medida impuesta de doce meses de internamiento, por unos hechos cometidos siendo menor de edad. Según estas noticias, en el momento del ingreso, sufrió varios ataques de pánico, mostrando síntomas que desaconsejaban su ingreso. De hecho, después de esos ataques tuvo un paro cardíaco y, aunque se avisó al servicio de emergencias, sólo pudieron certificar su fallecimiento.

A la vista de estos antecedentes, se abrió una investigación, con carácter de oficio, con la directora gerente de la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducación y Reinserción del Menor Infractor, para conocer la veracidad de estos hechos, así como las razones por las que no se había solicitado la presencia del médico, ni trasladado al menor a un centro hospitalario, ante el estado de ansiedad que presentaba en el momento de su ingreso.

En el informe remitido, se hacía constar que cuando el joven ingresó no presentaba signo alguno de pánico u otras circunstancias anómalas que desaconsejasen su ingreso o requirieran asistencia médica o su traslado a un centro hospitalario. Al parecer, durante la madrugada posterior, el personal del centro acudió a la habitación del joven, tras ser requeridos para ello, allí comprobaron que éste se encontraba muy agitado, exigiendo la administración de fármacos, ya que sufría fuertes dolores en una muela. Siempre según este informe, la coordinadora intentó tranquilizarle, informándole de los protocolos para acceder al uso de medicamentos, que exigían la precep-

tiva autorización médica, lo que motivó una reacción violenta del joven, siendo por ello necesaria la utilización de medios de contención física y mecánica. Una vez que se calmó, se desvaneció, avisando a los servicios correspondientes e intentando la reanimación cardiopulmonar avanzada, resultando todas las actuaciones infructuosas, certificándose su muerte.

Teniendo en cuenta que el Juzgado de Primera Instancia e Instrucción número 2 de Arganda del Rey, a pesar de que en un primer momento no abrió diligencias, se encontraba a la espera de conocer el resultado de la segunda autopsia, solicitada por los familiares y que la Comunidad de Madrid estaba llevando a cabo la oportuna comprobación interna respecto a la adecuada aplicación, en este supuesto concreto, de los protocolos de actuación, se ha solicitado un informe complementario, que, a la fecha de elaboración de este informe, no se había recibido.

Registro Civil

En 2011 se publicó en el BOE la Ley Orgánica 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil que transforma por completo el actual sistema registral en España, vigente desde 1957, con lo que se da, en parte, satisfacción a algunas de las sugerencias que en los últimos años había realizado la Institución a la Administración sobre la necesidad de introducir cambios normativos para mejorar el funcionamiento de los registros.

Por lo que se refiere al Registro Civil Central, es de esperar que a medio plazo las medidas adoptadas propuestas en el Estudio para el Impulso del Modelo de Servicio del Registro Civil Central (Plan de Choque del Registro Civil Central) redunden en una situación que se acerque a parámetros de normalidad. Sin embargo, en 2011 se ha seguido recibiendo quejas de retrasos intolerables por lo que parece que las medidas ya aplicadas resultan insuficientes.

En 2011 la Institución ha recibido un informe de la Secretaría de Estado de Justicia en el que se da cuenta del estado de tramitación de las medidas previstas en el citado plan de choque. Así se explica que en 2011 se implantaron las siguientes medidas: digitalización de los libros registrales del Registro Civil Central; refuerzo de personal; plan de formación; reestructuración del servicio de atención presencial al ciudadano; automatización del envío de información entre las aplicaciones de Gestión de Expedientes e Inforeg 0.4; e interoperabilidad registral. Estas medidas han supuesto mejoras, por ejemplo, en uno de los servicios más demandados, la expedición de certificaciones solicitadas por vía postal, se han reducido los tiempos de tres meses a una semana. En la actualidad, la Institución está realizando un seguimiento de todas estas medidas y de su eficacia, con la finalidad de sugerir, en su caso, la adopción de medidas complementarias.

Las quejas que se refieren a las demoras que sufren los expedientes iniciados en el Registro Civil Central para que se practique la inscripción de matrimonio siguen siendo numerosas, así como las relativas a la situación en que se encuentran los cónyuges extranjeros de ciudadanos españoles, debido a la exigencia de la Administración de que se inscriba el matrimonio en el Registro Civil para reconocerles su condición de familiar de ciudadano español para proceder a su documentación. La inscripción se demora debido al colapso que sufre el Registro

y durante este período la persona afectada permanece privada de los derechos que le corresponden. En 2009 la Institución realizó una recomendación para solventar esta situación que no fue admitida. Sin embargo, en fechas recientes la Dirección General de Inmigración ha revisado su posición sobre esta cuestión y ha comunicado a la Defensoría que ha elaborado unas instrucciones cuya aprobación se encuentra pendiente de informe de la Dirección General de los Registros y del Notariado. Por ello, la investigación se mantiene abierta a la espera de conocer dichas instrucciones.

Por lo que se refiere a las demoras en la tramitación de los expedientes de nacionalidad, en un número elevado de casos al solicitar información a la Dirección General de los Registros y del Notariado ésta responde que el expediente se encuentra pendiente de recibir el preceptivo informe que ha de remitir la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. Por este motivo, se inició una investigación con este organismo que informó de que se había puesto en marcha un plan de choque para optimizar los recursos humanos y materiales disponibles.

Registros civiles concretos

A la vista del volumen y la naturaleza de las quejas recibidas, a juicio de esta Institución los cambios legislativos previstos no bastarán para suplir las carencias detectadas en el funcionamiento de los registros civiles central, locales y consulares que exigen, desde hace años, una mayor dotación de medios humanos y materiales y su adecuación a las necesidades del servicio en las concretas áreas geográficas donde más se han concentrado las demandas. También incide el hecho de que en muchos casos las funciones del Registro Civil las asuman órganos que ejercen funciones propiamente jurisdiccionales y que el personal que atiende el Registro sea el mismo que atiende las funciones jurisdiccionales de los juzgados. Parte de los motivos de quejas perderán su objeto cuando las funciones administrativas y jurisdiccionales queden claramente separadas y sean desempeñadas por personal igualmente diferenciado, conforme a lo previsto en la nueva ley. Mientras tanto, se sigue instando a los distintos organismos con competencias en la materia para que adopten las medidas y los cambios necesarios que afecten a la organización y funcionamiento de los registros civiles para su efectiva modernización, reforzando la dotación y mejorando la distribución de los recursos.

En los registros de Manacor, Terrassa, El Prat de Llobregat, Parla, Alcorcón, Alcalá de Henares, Torrejón de Ardoz y Collado Villalba se ha recomendado un incremento de medios humanos y materiales para luchar con las demoras que se sufren en todos ellos. Fuengirola, Granollers, Denia, Arona, Telde, Arrecife, Ciudad Real, Getafe y Murcia son otros que también incurrir en dilaciones. Mislata y Elche también protagonizan gran volumen de quejas por su situación de colapso.

Por otra parte, son frecuentes las quejas relativas a los sistemas establecidos para la concesión de citas en los registros civiles. Así, se recibieron numerosas quejas por el criterio establecido en el Registro Civil de Madrid, que primero otorga cita previa para comprobar que se dispone de la documentación necesaria y posteriormente señala nueva cita para presentar la solicitud de nacionalidad. También se han recibido numerosas quejas relativas a los registros civiles de Ontiyent, Valencia, Alcorcón, Torrejón de Ardoz y Lleida por el tiempo que

transcurre desde que se solicita la cita hasta que se otorga, en algunos casos hasta dos años.

Otras quejas se han referido a la extralimitación en las atribuciones propias del funcionario que recibe las solicitudes por parte de ciudadanos extranjeros. Así, se inició una investigación tras tener conocimiento de que una funcionaria del Registro de Aranjuez denunciaba a las personas extranjeras que se encontraban en situación irregular y se personaban en el Registro para realizar algún trámite.

Por lo que se refiere a las entrevistas que se han de realizar en la tramitación de los expedientes de nacionalidad, se han recibido varias quejas que consideran que ha de resolverse la disparidad de criterios existentes en algunos registros y se lamentan de la inadecuación de cuestionarios que pretenden conocer el grado de integración en la sociedad española del solicitante, como en el caso del Registro Civil de Getafe, por lo que se solicitó informe para conocer si existe voluntad de unificar los criterios de las entrevistas que evalúan la integración. En su informe la Secretaría de Estado de Justicia pospone la unificación de criterios a un futuro Reglamento del Registro Civil.

Registros consulares

Durante 2011 han sido dos los principales motivos de queja relativos a los registros civiles consulares. De un lado, las quejas se refieren a la situación cercana al colapso provocada en algunos consulados como el de La Habana ante el elevado número de solicitudes formuladas al amparo de la disposición adicional séptima de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre, para optar a la nacionalidad española.

Por otra parte, se han vuelto a recibir numerosas quejas de ciudadanos españoles que ven frustrada su intención de contraer matrimonio con ciudadano extranjero o, que una vez contraído se encuentran con dificultades para proceder a su inscripción en el Registro Civil español. Destacan dos investigaciones abiertas con los consulados de Bogotá y Santo Domingo en este sentido. La dotación de recursos humanos y materiales asignados a los consulados para abordar las necesidades derivadas del volumen de solicitudes formuladas al amparo de la Ley ha sido claramente insuficiente. Lo anterior ha provocado que numerosos ciudadanos se dirigiesen al Defensor del Pueblo durante este año manifestando su disconformidad ante la imposibilidad de solicitar una cita para presentar su expediente o, una vez presentado, obtener información acerca del estado de tramitación del mismo.

Abogados y Procuradores

El Defensor del Pueblo, como garante de todos los derechos fundamentales reconocidos en la Constitución, ha continuado supervisando que la actuación de abogados y procuradores y de las instituciones que los representan se desarrolle siempre dentro del más profundo respeto a los derechos de los ciudadanos.

De manera pormenorizada se ha venido reflejando en los últimos informes anuales, la problemática derivada de las injustificadas dilaciones que se vienen produciendo en el pago de las prestaciones efectuadas a los profesionales por la asisten-



cia jurídica gratuita, y en concreto a los abogados pertenecientes a los Colegios de Madrid y de Alcalá de Henares.

A lo largo de este año ha continuado la investigación abierta con la Consejería de Presidencia y Justicia de la Comunidad de Madrid, recibéndose un nuevo informe en el que se detallaban los pagos realizados entre el 27 de febrero y el 30 de junio de 2011, correspondientes a los tres últimos trimestres del año 2008, todo el año 2009 y 2010. Habida cuenta de este informe, se cerró la investigación, sin embargo, el conflicto continuó abierto y el decano del Colegio de Abogados de Madrid se dirigió a la Institución en dos nuevas ocasiones.

En su última comunicación, el decano indicaba que no podían garantizar el derecho de defensa y la asistencia jurídica gratuita si la Comunidad de Madrid no atendía a sus obligaciones en esta materia. Al parecer, el Colegio de Abogados de Madrid, desde el inicio del año 2011, no había dispuesto de cantidad económica alguna para poder hacer frente al coste que suponía este servicio, lo que estaba generando una gran inestabilidad en el colectivo de abogados que lo integran. Por ello, reordenaron temporalmente las prestaciones a su cargo desde el 1 de junio, sin que por parte de la Consejería de Presidencia y Justicia se diera respuesta a sus propuestas. Ante esta situación, la Institución procedió a la reapertura de esta investigación, para conocer las medidas que se prevé adoptar, de conformidad con las disposiciones presupuestarias existentes, para afrontar el pago de las cantidades certificadas y no abonadas. Al cierre de este informe no se había recibido contestación.

Solicitud de indulto

El Defensor del Pueblo ha seguido con especial interés la situación de un ciudadano que ha permanecido en prisión de manera casi ininterrumpida desde el año 1976. A lo largo de este tiempo el recluso, que no había cometido "delitos de sangre" o contra las personas, había visto incrementada, sucesivamente, la pena inicialmente impuesta como consecuencia fundamentalmente de las evasiones que había protagonizado.

Desde 2009, la Institución ha tramitado expedientes relativos a este ciudadano ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias interesándose por su estado de salud, y por diver-

sas vicisitudes relacionadas con su situación penitenciaria. Y por primera vez, y sin minusvalorar los delitos cometidos en su día por el interesado, el Defensor del Pueblo decidió solicitar la concesión de su indulto al Ministerio de Justicia, al entender que su deuda contraída con la sociedad estaba suficientemente saldada. Finalmente, dos Reales Decretos de 16 de diciembre de 2011 promulgados por el Gobierno anterior y uno de 20 de enero de 2012 promulgado por el actual han concedido al interesado tres indultos que derivaron en su puesta en libertad.

Niños robados

Tras la comparecencia personal en la Institución de representantes de familias afectadas por la causa conocida como “niños robados” se inició una investigación ante la Secretaría de Estado de Justicia. Los afectados por esta causa denuncian la sustracción de niños entre los años 40 y 90 con el objetivo de entregarlos en adopción a terceros de forma ilícita y comunicando falsamente a sus padres el fallecimiento de estos menores.

El Defensor del Pueblo dio traslado a la citada Secretaría de Estado de su máximo interés en la investigación de estos hechos, a los que, en su opinión, debería darse un tratamiento global, sin perjuicio de las acciones judiciales concretas que han venido desarrollándose. De manera paralela se estimó procedente solicitar a la Fiscalía General del Estado un informe sobre el tratamiento procesal que se estuviera dando a las denuncias de los afectados, número de procedimientos incoados y estado de los mismos.

Entre las actuaciones llevadas a cabo por el Ministerio de Justicia hasta la fecha destaca la designación de un coordinador dentro del ministerio, como persona encargada de mantener la relación con las asociaciones que integran a las personas

afectadas por el robo de niños, y que presta el apoyo continuo a estos ciudadanos en todo lo que pudieran necesitar. Igualmente, el Ministerio se ha comprometido a efectuar un máximo de coordinación entre organismos, teniendo en cuenta que existen muchas competencias que afectan a otros departamentos (Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad) y a las comunidades autónomas.

En este sentido, y teniendo en cuenta la limitación que supone la protección de datos como derecho constitucional, el ministerio adelanta que quien puede autorizar el acceso a la documentación que obra en los registros, es el fiscal o juez de instrucción en el curso de un procedimiento judicial. Así, se encuentra ya en marcha un protocolo de actuación para la realización de las pruebas y el establecimiento de una base de datos en el Instituto Nacional de Toxicología y Ciencias Forenses que ha sido puesta a disposición de los juzgados y tribunales y del Ministerio Fiscal para que dispongan de un posible cruce de datos entre personas afectadas respecto de las que ellos mismos hubieran acordado la toma de muestras.

Por su parte, la Fiscalía en el informe remitido hacía referencia a que con objeto de tener un conocimiento del alcance real de los hechos y mantener la debida coordinación, garantizando el principio de unidad de actuación que proclama el artículo 124 de la Constitución y desarrolla el Estatuto Orgánico del Ministerio Fiscal, los fiscales jefes de las distintas fiscalías territoriales vienen manteniendo continuamente informada a la Secretaría Técnica de la Fiscalía General del Estado, sobre el alcance de las investigaciones que hubieran incoado para la averiguación de los hechos, así como de cualquier decisión que pudiera afectar al fondo de la causa.

Recientemente, la Defensora del Pueblo ha vuelto a dirigirse a la Fiscalía General del Estado y a la Secretaría de Estado de Justicia para impulsar las actuaciones.

La Institución apuesta por dar un mayor protagonismo a las entrevistas con los internos en las visitas a los centros penitenciarios

La oficina del Defensor del Pueblo ha apostado en 2011 por dar mayor protagonismo a las entrevistas con los internos en las visitas giradas a los centros penitenciarios. Además, cuatro de ellas se han realizado con equipos multidisciplinares formados por asesores de la Defensoría y expertos externos. La Institución ha investigado diversos casos de malos tratos, de presuntas actuaciones irregulares de funcionarios y de problemas con las infraestructuras penitenciarias.

Administración penitenciaria

Durante 2011 la población penitenciaria de España, ha mantenido la tendencia a la disminución iniciada en 2010, tras un largo periodo de crecimiento ininterrumpido. Un dato positivo, pues implica un relativo alivio de la todavía elevada tasa de ocupación de los centros penitenciarios españoles.

En el ejercicio de las competencias que le corresponden al Defensor del Pueblo tanto como alto comisionado de las Cortes Generales para la defensa de los derechos fundamentales, como en su faceta de Mecanismo Nacional para la Prevención de la Tortura, ha girado visita a los siguientes centros penitenciarios: Madrid III (Valdemoro), Castellón I, Sevilla Mujeres (Alcalá de Guadaíra), Unidad de Madres de Sevilla, Albolote (Granada), Figueres (Girona), Melilla, Madrid IV (Navalcarnero), Villanubla (Valladolid), Barcelona Hombres, Salto del Negro (Las Palmas de Gran Canaria), Tenerife y Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante.

Las visitas a los centros Castellón I, Sevilla Mujeres, Unidad de Madres de Sevilla y al Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, fueron efectuadas por equipos multidisciplinares conformados por asesores del Defensor del Pueblo y asesores externos especialistas en derecho, psiquiatría forense, medicina forense y criminología. Además, en 2011 ha tenido lugar un cambio metodológico en el desarrollo de las visitas, dándose un mayor protagonismo a las entrevistas con internos.

Por otra parte, se han iniciado 54 investigaciones de oficio, 15 de las cuales se relacionan con fallecimientos de personas privadas de libertad en prisión, bien sea como consecuencia de conductas suicidas, por drogas o acciones violentas en prisión. De las restantes, varias tienen que ver con presuntas actuaciones irregulares de funcionarios de prisiones y otras responden a las deficiencias que afectan a los centros y que los funcionarios han dado a conocer a través de los medios de comunicación.

Fallecimientos en prisión

Siempre que se tiene noticia del fallecimiento de un interno en un centro penitenciario, la Institución inicia un expediente. Los últimos datos disponibles, a falta de recibir el informe sobre mortalidad en 2011, ponen de relieve que la tasa de mortalidad



por mil internos se encontraba en niveles similares a los de 2003, en 3,42, y que la tasa de mortalidad es 2,7 veces mayor en varones que en mujeres. Cerca del 65% de los fallecidos en los centros penitenciarios gestionados por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias se deben a causas naturales, mientras que el resto se reparten entre drogas (21%), suicidios (12%), accidentes (0,9%) y agresiones (1,3%).

En cuanto a los datos de suicidios o intento de suicidios, de los 56 casos de tentativa de suicidio, 36 tuvieron lugar mediante ahorcamiento, 13 por cortes, 1 por golpes, 1 por incendio, otro por precipitación y 4 por ingestión. De estos 56 casos se consumaron 23, todos ellos por ahorcamiento. No obstante, resulta llamativo y así se señaló en su momento a la Administración que a ninguno de los fallecidos le fue detectada su situación como de riesgo, y en consecuencia no estuvieron sometidos a las medidas que contempla el Programa de Prevención de Suicidios. Esto refleja la necesidad de realizar nuevos esfuerzos para agotar las posibilidades de mejora de este programa.

Malos tratos

El año pasado se dio cuenta de la tramitación de una investigación relativa a la queja de un interno, que manifestaba haber sido pegado por funcionarios antes de su traslado a otra prisión.



A su llegada al centro de destino, efectivamente, presentaba algunas lesiones. El interno mantenía que el informe médico no recogía con toda precisión las lesiones que presentaba. Actualmente la tramitación de la investigación versa sobre lo que cabe esperar que realice la Administración penitenciaria ante una queja de malos tratos formulada por un interno, bien directamente o a través de esta Institución, como el presente caso.

En términos generales, la Administración ha venido considerando que se ha actuado correctamente, aunque admitió que habría sido más correcto que las averiguaciones iniciales hubieran sido llevadas a cabo por la Inspección Penitenciaria y realizando una actividad indagatoria de mayor intensidad y no por el centro donde se produjeron los hechos. La Administración insiste en restar importancia a los hechos pero el Defensor del Pueblo no puede compartir ese criterio, ya que considera los hechos de suficiente gravedad y entidad como para que la propia Administración considere imprescindible investigar con detenimiento lo sucedido.

Durante esta investigación se efectuó una recomendación para que la Administración dicte las instrucciones necesarias para que se proceda a tomar fotografías de las lesiones que puedan presentar los reclusos cuya custodia es atribuida a la Administración penitenciaria, como consecuencia de la aplicación de medios coercitivos, o por cualquier otro motivo, bien sean peleas entre internos o autolesiones, así como las que presenten al momento de su ingreso en prisión procedentes de libertad o de otro establecimiento penitenciario.

En la visita realizada en 2011 al Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante de la que se dará cumplida cuenta en el informe anual del Defensor del Pueblo en su condición de MNP, fue analizado el trato dispensado a los internos ya que se habían recibido algunas quejas sobre el trato de los funcionarios hacia éstos. Un interno denunció a varios funcionarios por una reducción violenta en la que, afirmaba, que fue arrastrado por un pasillo donde había cristales rotos que le provocaron cortes en la espalda. En el juicio celebrado los funcionarios fueron absueltos. El trato que el personal dispensa a los internos fue evaluado en los cuestionarios pasados a éstos, en general, de manera positiva.

La Institución ha intervenido en otros casos de presuntos malos tratos en los centros penitenciarios de Sevilla I, Soto del Real (Madrid), El Acebuche (Almería) y Botafuegos (Algeciras).

Enfermos mentales en prisión

Un elevado porcentaje de personas recluidas en prisiones presenta trastornos de índole psiquiátrica, por tanto, su grado de vulnerabilidad es mayor que el del resto de internos. Se encuentran internos en centros penitenciarios de tipo ordinario así como en aquellos establecimientos de carácter asistencial específicos que son los hospitales psiquiátricos penitenciarios. En 2011 se ha proseguido con la tramitación de las investigaciones iniciadas en años anteriores y se han realizado visitas multidisciplinarias al Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante y al Centro Penitenciario de Castellón I. En este último se prestó especial atención al grado de aplicación del programa de atención integral de enfermos mentales en prisión.

Para la Institución, el tratamiento de los enfermos mentales en prisión debe ser responsabilidad de los poderes públicos en su conjunto en la medida en que se ha de evitar que los procesos de recorte del gasto público limiten la adopción de aquellas medidas que son necesarias para mejorar la situación de estas personas enfermas y privadas de libertad.

En 2010 la Administración asumió el compromiso de elaborar el Plan de Acción Estratégico sobre los Hospitales Psiquiátricos Penitenciarios para analizar la situación de los hospitales psiquiátricos de Sevilla y Alicante. Este documento ya ha sido elaborado y consta de una parte analítica sobre la realidad de los dos centros y otra de propuestas de mejora. En este plan se señalan tres grandes deficiencias: sobreocupación, estructura orgánica inapropiada (más penitenciaria que sanitaria) y dificultades para reclutar al personal técnico necesario y se lanza una batería de propuestas para acabar con las deficiencias detectadas. Por este motivo, la Institución valora de forma positiva el citado plan.

En la visita al Centro Penitenciario de Castellón se constató que para la asistencia especializada se cuenta con un psiquiatra del hospital de Castellón que acude cada una o dos semanas. Según los datos recabados, correspondientes al tercer trimestre de 2011, había un total de 35 internos con uno o más diagnósticos de enfermedad mental (sobre un total de 237 internos bajo tratamientos con psicofármacos) incluidos en el Programa de atención integral de enfermos mentales, clasificados en sus diferentes niveles. Sin embargo, la realidad, es que el programa se encuentra en una fase muy incipiente y lo que se desea es conseguir una mayor implicación de los servicios médicos en el equipo multidisciplinar.

Presos con discapacidad

Los presos con discapacidad siguen siendo objeto de una especial atención por parte de esta Institución. En 2011 el número de internos con alguna discapacidad ascendía a más de 3.400, de los cuales más de 500 han participado en actividades específicas del programa de intervención especializada dirigida a discapacitados intelectuales. Cabe destacar la negativa de la Administración de facilitar una relación de las actividades diseñadas específicamente para internos afectados de discapacidad alegando para no remitir la información, que son

actividades diversas y variadas y que éstas se desarrollan dentro y fuera de los centros penitenciarios. En su informe se limitan a reseñar los objetivos genéricos del programa marco de intervención para internos con discapacidad.

Por su parte, el Departamento de Justicia de la Generalitat de Cataluña informó de que en sus centros penitenciarios se lleva a cabo un programa denominado ACEPTA, cuyos objetivos son evitar o acortar la estancia en prisión de los presos con discapacidad intelectual, dar atención especializada y ofrecer soporte a su reinserción integral, proporcionándoles vivienda y ocupación laboral.

Telemedicina

Durante 2011 continúa el seguimiento para el fomento de la telemedicina en las prisiones a fin de paliar las dificultades que existen para el desplazamiento de los médicos a los centros y de los internos a los hospitales, ya que en este segundo caso es necesaria la presencia de miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. La Administración informa de que ha habido reuniones y conversaciones con Andalucía, Madrid, País Vasco y Murcia para tratar el tema de telemedicina. La Defensoría se encuentra a la espera de recibir un informe adicional solicitado a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias sobre este asunto, desde el entendimiento de que el fomento de la telemedicina es fundamental para mejorar la situación de los internos en este aspecto de su estancia en prisión.

Mujeres con niños en prisión

Las unidades de madres son visitadas de un modo intensivo en cada visita del Defensor a prisiones donde existen, y desde 1999 la Institución mantiene abierta una investigación al respecto. En la citada investigación, la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias informa de que, a 1 de enero de 2011, el número de madres con hijos en prisión era de 201 y el número de menores en estas instalaciones 215. Hay que destacar que en 2011 se ha inaugurado la unidad de madres externa de Madrid que sustituye a la existente en el centro penitenciario Madrid V. También es destacable la visita interdisciplinar a la unidad de madres de Sevilla de la que se dará cuenta en el informe del Defensor en su condición de MNP.

Cumplimiento de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad

En cuanto al cumplimiento de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad, en informe remitido por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias en 2011 se indicaba que se disponía de más de 18.500 plazas para el cumplimiento de estas penas y que se contaba con 54 Servicios de gestión de penas y medidas alternativas, a los que estaban adscritos 384 trabajadores de Instituciones Penitenciarias. El Defensor del Pueblo reconoce el esfuerzo que se viene realizando y alienta a la Administración a continuar con esta tarea desde la valoración positiva de este tipo de penas para determinados perfiles delictivos.

Infraestructuras

Se mantiene abierta una investigación con la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias relativa al déficit de plazas penitenciarias en régimen ordinario en la Comunidad de Madrid, pese a la apertura del Centro Penitenciario de Estremera. Para paliar este déficit estaba prevista la creación de diversos centros destinados a albergar reclusos en régimen abierto, como son el Centro de Inserción Social de Navalcarnero y el de Madrid Sureste, por lo que la Institución se mantiene atenta sobre la evolución de estos centros.

También se tramita una investigación, con carácter general, a fin de conocer las inauguraciones de nuevas infraestructuras penitenciarias de diversa índole en la totalidad del territorio nacional. Han sido inaugurados los siguientes centros: unidad de madres de Madrid, CIS de Valladolid y el CP de Murcia II.

Esta Institución muestra su preocupación por la sobreocupación que sufren los centros penitenciarios, especialmente, la de aquellos centros de mayor antigüedad en los que persisten los dormitorios colectivos, entre los que destacan los centros de Murcia, Puerto II, Melilla, Bilbao, Eivissa, Las Palmas, Alicante Cumplimiento, Alcázar de San Juan y el Centro de Inserción Social Victoria Kent de Madrid. El total de dormitorios ocupados por 3 internos es de 311, dato que sólo puede ser considerado como negativo.

El Defensor del Pueblo celebra la nueva Ley de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo

La nueva normativa sobre víctimas del terrorismo, aprobada por consenso, refleja la posición mantenida por la oficina del Defensor del Pueblo en este asunto, esto es, que las víctimas del terrorismo son víctimas de violaciones de derechos humanos. Por otra parte, en 2011 destacan las investigaciones efectuadas a raíz del desalojo de las personas del conocido como Movimiento 15-M acampadas en Madrid.

Víctimas del terrorismo

En 2011 fue aprobada la nueva normativa, mediante la Ley 29/2011, de Reconocimiento y Protección Integral a las Víctimas del Terrorismo. Una ley que refleja la posición mantenida por el Defensor del Pueblo a lo largo de su trayectoria y que refuerza el sistema vigente de solidaridad y protección a las víctimas.

La Institución lleva tiempo defendiendo la idea esencial, que ya figura en el preámbulo de la ley, de que las víctimas del terrorismo son víctimas de violaciones de derechos humanos y que, como tales, la dignidad de la sociedad se mide también por la dignidad con la que ampara y protege a quienes han sido víctimas de las acciones del terrorismo.

Por ello, en opinión de la oficina del Defensor del Pueblo, resulta encomiable el nuevo marco jurídico diseñado por el legislador, que introduce nuevos conceptos de defensa de la dignidad de las víctimas y que crea una nueva figura como es la de los amenazados, a la vez que amplía su ámbito temporal, pues su aplicación se extiende al 1 de enero de 1960. Asimismo, esta ley unifica las prestaciones que hasta el momento actual venían reguladas de manera diferenciada en las leyes anteriores, incrementando su importe.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

El año pasado se iniciaron varias actuaciones de oficio sobre presuntos malos tratos infligidos a los ciudadanos por los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado. Destaca la investigación iniciada a raíz de conocer las noticias publicadas sobre la denuncia de una mujer marroquí repatriada de España contra un agente de la Policía Nacional, por abusos sexuales. Una vez se comprobó que por parte de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil se había incoado expediente disciplinario al funcionario y que se había adoptado como medida cautelar la suspensión provisional de sus funciones mientras durase el proceso penal, se inició una actuación ante la Fiscalía General del Estado, para conocer el estado de tramitación del procedimiento judicial.

Por lo que respecta a posibles tratos incorrectos o inadecuados por parte de los miembros de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad, destaca la queja de un ciudadano de 75 años que denunció un trato agresivo y descortés de dos agentes muni-

cipales. La investigación derivó en un recordatorio de deberes legales, aceptado por el Ayuntamiento de Madrid, para que en sus relaciones con la comunidad, los agentes de la policía municipal den cumplimiento a los principios básicos de actuación previstos por la ley.

Otras quejas tramitadas tienen que ver con muertes de ciudadanos que no son debidamente comunicadas a sus familiares. En esos casos, se han formulado recordatorios de deberes legales de cumplimiento de la Instrucción de 7 de mayo de 2008, de la Dirección Adjunta Operativa, por la que se imparten normas para el cumplimiento del deber legal de comunicación del fallecimiento de una persona a los familiares en la que, partiendo del recordatorio de ese deber legal de la policía efectuado en su día por esta Institución, se establece el protocolo de actuación en tales supuestos.

Seguridad ciudadana

En 2011 también se recibieron quejas relacionadas con la notificación del procedimiento sancionador en aquellos supuestos en los que el infractor es un menor de edad. Ello motivó la apertura de una investigación ante la Subsecretaría del Ministerio del Interior y ante la Subsecretaría de Hacienda y Administraciones Públicas, en la que se volvía a plantear una serie de sugerencias ya realizadas ante el Ministerio del Interior en 2007. En opinión de la Institución, si la consecuencia de la infracción administrativa cometida por un menor es la imposición de una multa, ésta -en pura lógica- no va a ser pagada por el menor, sino por sus padres o tutores. Y por tanto, éstos deberían conocer qué es lo que se les está exigiendo. Además, resulta evidente la necesidad de un nuevo régimen regulador del derecho administrativo sancionador para los menores de edad que, al igual que ya ocurre en el Derecho Penal, contemple sanciones adecuadas para los menores de 18 años y mayores de 14, declare la inimputabilidad de los menores de esa edad, recoja el superior interés del menor y los valores reeducativos por encima de los fines recaudatorios.

Por lo que se refiere a las situaciones de inseguridad ciudadana, destacan las actuaciones realizadas en torno al fenómeno conocido como "botellón". En este sentido, se realizaron actuaciones tras recibir una queja por inactividad policial ante

el consumo de alcohol en la vía pública en distintos puntos de la Comunidad de Madrid.

Oficinas de expedición del documento nacional de identidad

Aún siguen recibiendo algunas quejas puntuales sobre disfunciones en el funcionamiento de estas oficinas. Así, durante 2011 se detectaron determinados problemas por la imposibilidad de concertar una cita previa para renovar el DNI en todos los municipios comprendidos en las proximidades de Almoradí y en concreto en las localidades de Alicante, Orihuela y Elche para poder renovar el documento nacional de identidad. Traslada la queja a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, ingresaron funcionarios con el compromiso expreso de prestar sus servicios en jornada de tarde, permitiendo aumentar los puestos de trabajo en cita previa en distintas oficinas.

Derechos ciudadanos

La Institución investigó los desalojos de las personas del conocido como Movimiento del 15-M acampadas en distintos puntos de la ciudad de Madrid. El desalojo, efectuado el 2 de agosto, se produjo de forma tranquila y pacífica, tal y como recogen las diligencias que se instruyeron, número 3617/11 de la Brigada Provincial de Información de Madrid y en el informe remitido por la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil. Por su parte, las restricciones a la libre circulación por la Puerta del Sol y calles adyacentes se justifican en los informes remitidos a esta Institución por la Delegación del Gobierno en Madrid con la finalidad de garantizar la seguridad ciudadana "evitando que los transeúntes y los comerciantes de la zona pudieran verse afectados, especialmente en actuaciones policiales ante nuevas concentraciones potenciales, disturbios u ocupaciones del espacio público".

A juicio de la Institución, sin embargo, y considerando los antecedentes inmediatos a la restricción a la libre circulación por la Puerta del Sol y calles adyacentes, podrían haberse adoptado otras medidas alternativas que no hubiesen supuesto la limitación de un derecho fundamental.

Por otra parte, las actuaciones policiales con ocasión de la manifestación laica del 17 de agosto de 2011, dieron lugar a numerosas quejas de ciudadanos que consideraban que habían sido desproporcionadamente violentas. La Delegación de Gobierno en Madrid informó que se había actuado en todo momento en cumplimiento de la Constitución y las leyes, impartiendo las instrucciones oportunas para garantizar el ejercicio del derecho fundamental de reunión, así como los derechos y libertades de todos los ciudadanos. No obstante, también aseguró que el Ministerio del Interior, en el ejercicio de sus competencias sancionadoras, ha abierto expediente disciplinario a tres funcionarios en relación con dichos incidentes. La investigación iniciada por la Institución sigue su curso y se ha pedido a la Delegación de Gobierno en Madrid que amplíe la información remitida y que precise las órdenes impartidas a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, en especial, para garantizar el ejercicio fundamental del derecho de reunión. Asimismo, se ha solicitado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil un informe sobre la tramitación de los expedientes sancionadores incoados y de las responsabilidades



que se hayan podido determinar, de las denuncias recibidas en relación con los incidentes del 17 de agosto y de las informaciones reservadas que se hayan practicado para determinar otras posibles responsabilidades.

Derechos del detenido

Por lo que respecta a los derechos de los detenidos, la oficina del Defensor del Pueblo considera que no se respetaron dichos derechos en el caso de un ciudadano, profesor de universidad, detenido dentro del edificio de la Facultad de Derecho de Málaga por agentes de la Guardia Civil, que le esposaron a pesar de no ofrecer ninguna resistencia ni al registro de su despacho ni a su detención. Tampoco se observó la debida reserva y discreción, a fin de que fuese mínima la trascendencia de su detención, pues ésta se llevó a cabo en presencia de alumnos, profesores y periodistas. Esta actuación policial motivó una recomendación a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, para que, en cuantas detenciones sean practicadas en el futuro por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, se garanticen los derechos de las personas detenidas bajo custodia policial, haciendo especial énfasis en la ponderación de los casos en los que existe necesidad de esposamiento del detenido, y en la salvaguarda de sus derechos a ver protegida su imagen y reputación.

Libertad religiosa

En 2011 se han seguido recibiendo quejas de ciudadanos católicos que deseaban ejercer declaración de apostasía y habían solicitado ante las autoridades eclesiásticas que se registrara la renuncia a la fe cristiana en la partida bautismal. Ante la negativa eclesial se han dirigido a la Agencia Española de Protección de Datos que, en ocasiones, ha estimado reclamaciones y ha instado al Arzobispado para que remitiera al reclamante certificación en la que se hiciera constar que se había



anotado, en su partida de bautismo, el hecho de que había ejercido el derecho de cancelación o motivara las causas que lo impedían.

Por otra parte, con motivo de la celebración de las Jornadas Mundiales de la Juventud se recibieron quejas manifestando la discrepancia sobre la financiación y utilización de recursos públicos en este encuentro. La preocupación se extendía a la participación de organismos públicos estatales, autonómicos y municipales en los actos de organización y celebración de la Jornada puesto que podría haberse vulnerado el principio de laicidad o neutralidad del Estado, contemplado en el artículo 16.3 de la Constitución que establece que ninguna confesión tendrá carácter estatal. Se informó a los comparecientes de que hay que distinguir entre los actos religiosos que el Estado no puede realizar en absoluto por ser contrarios a la neutralidad religiosa y otros actos que el Estado realiza como participante en un acto ajeno pero cuya organización no es imputable al Estado. Para estos últimos es de aplicación la previsión del art. 16.3 CE que establece que los poderes públicos tendrán en cuenta las creencias religiosas de la sociedad española. Por tanto, la participación de organismos estatales, autonómicos y municipales en estas jornadas no puede considerarse una vulneración del artículo 16.3 de la Constitución. En cuanto a la financiación estatal de estas jornadas se informó de que el Estado puede destinar infraestructuras públicas para conseguir un buen desarrollo de actos de naturaleza privada pero con participación ciudadana multitudinaria, como también se dispone de ellos por motivos de seguridad en eventos deportivos multitudinarios.

Tráfico

En los últimos años, los organismos competentes han realizado un ingente esfuerzo para reducir las cifras de mortalidad

vial: en el año 2000, las estadísticas arrojaban una cifra de 5.776 fallecidos y 27.764 heridos graves. En 2010, estas cifras bajaron a 2.478 fallecidos y 11.995 heridos.

No obstante, resulta preocupante la percepción de muchos ciudadanos que se dirigen a esta Institución para manifestar que en el procedimiento administrativo se conculcan sistemáticamente sus derechos, y que solo por la vía contencioso-administrativa tienen las garantías suficientes para obtener una justa resolución. Muchos de ellos lamentan que, dada la cuantía económica de las sanciones, no les compensa plantear un recurso contencioso-administrativo y muestran su resignación a abonar la sanción, a pesar de su pleno convencimiento de que la Administración ha abusado de su superioridad.

La problemática que presentan las notificaciones motiva numerosas quejas de la ciudadanía. En estos casos, la Institución admite las reclamaciones cuya documentación acredita que las notificaciones no se han realizado conforme a derecho. También se han tramitado quejas relativas a la implantación del procedimiento abreviado, que incentiva el pago voluntario de las sanciones.

Además, los elementos probatorios en los procedimientos sancionadores, como por ejemplo los radares, también han sido objeto de controversia. En una de las reclamaciones presentadas, el compareciente alegaba que se le había sancionado basándose en un cinemómetro que no cumplía los requisitos legales. El informe de la DGT reveló que, en la fase de instrucción del expediente, se le remitió al interesado un certificado de verificación del cinemómetro con el que se captó la infracción con una fecha de vigencia caducada, por lo que se procedió a revisar el expediente sancionador.

Por último, también se tramitaron quejas relacionadas con el derecho de las personas con movilidad reducida a estacionar en lugares habilitados para ello. Destaca en este sentido una sugerencia realizada al Ayuntamiento de Madrid para que considerara nuevamente una solicitud que había rechazado, valorando tanto las características del vehículo que utiliza para sus desplazamientos la persona interesada como las de las plazas existentes en la actualidad en la zona donde tiene su domicilio.

También, y tras una actuación de la Institución, la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) se ha comprometido a difundir entre los gobiernos locales un informe de la DGT, sobre la posibilidad de intervención por parte de las policías locales para retirar vehículos en los espacios privados que son utilizados por una colectividad de usuarios y que, por ley, están obligados a reservar sus plazas para su uso por personas discapacitadas, cuando incumplan la prohibición de estacionar en las plazas reservadas.

Presos españoles en el extranjero

La situación de privación de libertad de españoles en las cárceles extranjeras sigue siendo una de las cuestiones que más preocupa a esta Institución, tanto desde el punto de vista de los derechos fundamentales, como desde el punto de vista humanitario.

Según datos del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, a 30 de diciembre de 2011, el número de españoles detenidos en el extranjero asciende a 2.519. De estos, la mayor

parte se encuentra en Perú (266), Italia (214), Francia y Brasil (203), Colombia (200), Marruecos (191), Portugal (190) y Argentina (153).

En 2011 se recibieron quejas desde Brasil, Panamá, República Dominicana y Tailandia. Además, se investigaron dos fallecimientos de presos españoles en el extranjero (uno en Panamá y otro en Gibraltar).

Asimismo, en 2011 continuó siendo motivo de queja la tramitación de los expedientes de traslado de presos para cumplimiento de condena en su país de origen. En este contexto, destacan los problemas surgidos con un español extraditado a Estados Unidos y con otro extraditado a Italia.

Por último, y aprovechando la celebración de la asamblea de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), la Defensora del Pueblo (e.f.) visitó el Complejo penitenciario de Ezeiza (Argentina), donde medió con las autoridades para que un preso español enfermo terminal pudiera regresar a España. La

Defensora visitó también a tres detenidos españoles en Malta y dos centros penitenciarios de Tailandia. Meses después se recibió un escrito de queja de una española condenada a cadena perpetua en dicho país, tras el cual se abrió la oportuna investigación.

Representantes de la Institución también mantuvieron contactos con presos españoles en el Penal Sarita Colonia de Perú. Tras una solicitud realizada al viceministro de Justicia peruano, los presos españoles de dicha prisión fueron trasladados a un módulo especial para presos extranjeros con mejores condiciones de vida.

Por último, y tras la visita de la Defensora al Reclusorio Oriente y a los centros Femenino y Varonil Santa Martha Acatitla, se solicitó la intervención del presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, sobre el traslado a España para cumplimiento de condena, de un español en prisión desde mediados de los 80 sin delitos de sangre, actuación que ha concluido de modo favorable.

Cava de Llano celebra que sus recomendaciones hayan favorecido varias reformas legales e importantes cambios en procedimientos administrativos

En 2011 se han producido reformas legales y cambios en procedimientos administrativos que atienden a las recomendaciones de la Institución. La LO 10/2011 regula que cualquier ciudadana extranjera en situación irregular, víctima de violencia de género, pueda acudir a la policía a denunciar, sin miedo a la expulsión. También introduce avances en la lucha contra la trata y el Reglamento de Extranjería reconoce como circunstancia excepcional constitutiva de arraigo familiar, la condición de progenitor de menor español.



Emigración y asistencia a españoles en el exterior

La suficiencia y la calidad de los servicios prestados por los consulados a los españoles residentes en el extranjero constituyen el principal motivo de queja en este apartado. Además, se han dirigido a la Institución ciudadanos españoles denunciando la dificultad para obtener el pasaporte a causa de la implantación de un sistema de expedición centralizada. También han sido objeto de investigación las quejas relativas a las ayudas consulares ofrecidas a ciudadanos españoles residentes en el extranjero en situaciones de necesidad y de precariedad económica. Por último, se han investigado varias actuaciones de las legaciones diplomáticas en situaciones de emergencia.

Entrada a territorio nacional

Los requisitos para formular solicitudes de carta de invitación a favor de ciudadanos extranjeros por motivos turísticos o privados, han originado nuevas quejas en 2011. Una vez más se constató que las distintas comisarías de policía exigían diferen-

tes documentos a los particulares o incluso documentos no incluidos en dicha orden. Tras la intervención del Defensor del Pueblo, la Comisaría General de Extranjería y Fronteras dictó una instrucción en la que aclara los documentos que pueden ser exigidos por todas las unidades de extranjería, con lo que elimina la disparidad de criterios detectada y prohíbe expresamente la exigencia de aportar copia del documento nacional de identidad del invitante.

Un año más, las quejas relacionadas con denegaciones de entrada a ciudadanos cuya residencia legal no quedaba acreditada a criterio policial, ocupan un lugar importante en este apartado. Se ha podido constatar que se ha denegado la entrada en territorio nacional a personas extranjeras, residentes legales, que venían provistas de una autorización de regreso, por aparecer su solicitud de renovación de autorización de residencia denegada en la base de datos policial aun cuando la citada resolución no había sido notificada al interesado. Tras diversas investigaciones abiertas, se ha formulado una recomendación a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, al no resultar aceptable que una resolución denegatoria de una renovación de autorización de trabajo y residencia que todavía no esté notificada al interesado pueda desplegar el efecto de impedir su entrada en España.

Tratamiento a polizones

En 2010 se abrió una investigación sobre el tratamiento recibido por unos polizones en el puerto de Valencia que decían ser menores. La investigación permitió comprobar que las autoridades policiales decidieron realizar pruebas para la determinación de su edad, las valoraron y estimaron que los interesados eran mayores de edad, sin intervención alguna del Ministerio Fiscal, que se limitó a recibir la comunicación a posteriori. A la vista del incumplimiento de la normativa en esta materia, se recordó a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras el deber legal de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado de poner en conocimiento inmediato del Ministerio Fiscal la presencia de los extranjeros menores indocumentados cuya minoría de edad no pueda ser establecida con se-

guridad. Asimismo, se recordó a dicho organismo la obligación de asistir a los polizones extranjeros con intérprete si no hablan español. Este mismo recordatorio de deberes legales se trasladó a la Subdelegación del Gobierno en Valencia y se solicitó de la Fiscalía General del Estado la remisión de un informe acerca del procedimiento habitual establecido en Valencia para supuestos en los que las autoridades policiales localizan un menor extranjero cuya minoría de edad no puede determinarse con seguridad y protocolo de actuación existente entre las distintas administraciones implicadas de ámbito provincial o autonómico, en el momento de acaecer los hechos.

La Comisaría General de Extranjería y Fronteras estima que la actuación policial fue ajustada a la legislación vigente. Sin embargo, la Subdelegación del Gobierno en Valencia coincidió con el criterio de la Defensoría y dirigió una resolución a la Jefatura Superior de Policía de la Comunitat Valenciana a fin de que en el futuro se respete el procedimiento establecido en el artículo 35 de la Ley de Extranjería. Por su parte, la Fiscalía General del Estado remitió oficio a la Jefatura Superior de Policía de la Comunitat Valenciana recordando la aplicación del artículo 35 de la Ley de Extranjería, en los términos fijados en la Circular 2/2006 y la Consulta 1/2009, de la Fiscalía General del Estado.

Finalmente, la Institución ha reiterado a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras la exigencia de que el proceso de determinación de edad sea dirigido por el Ministerio Fiscal y le ha recordado que en las actas cumplimentadas de conformidad con lo previsto en las instrucciones sobre tratamiento a polizones, no consta la asistencia de intérprete o traductor, lo que justificaba la intervención de la Defensoría.

Entrada por puestos no habilitados

En el informe de 2010 se dio cuenta de la visita al Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Melilla cuando se estaban realizando obras de ampliación para la construcción de un nuevo edificio que permitiera paliar su sobreocupación. En 2011 se ha tenido conocimiento de las gestiones que se realizarán para la reorganización del centro, así como de que una vez acometidas las reformas se pondrá en marcha el programa de prevención, detección y tratamiento de víctimas contra la trata de seres humanos, solicitado por esta Institución, de lo que se ha requerido nueva información.

Tras la visita girada al CETI de Ceuta en 2008 se han realizado mejoras pero la Institución mantiene la necesidad de crear módulos familiares ya que, aunque comparte el criterio de la Dirección General de Integración de los Inmigrantes que apuesta por potenciar la salida de estos grupos a programas de ayuda humanitaria en la península, su experiencia demuestra que en la práctica muchas de estas familias permanecen largo tiempo en el centro hasta que se produce su traslado. Por otra parte, en 2011 se inició una investigación de oficio al conocer por la prensa que se había producido una reyerta entre residentes y que el centro estaba sobreocupado.

Menores extranjeros no acompañados

En el informe de 2010 ya se reflejaba la preocupación de la Institución ante el aumento del número de quejas relativas a las pruebas de determinación de edad a personas extranjeras, tanto indocumentadas como identificadas con pasaporte de

su nacionalidad, cuya minoría de edad se ponía en cuestión. Por todo lo anterior, a finales de 2010 se convocaron dos reuniones de trabajo en la sede de la Institución al objeto de contar con la aportación de especialistas en medicina legal y forense, representantes de todos los organismos de las distintas administraciones con competencia en la materia y de las distintas organizaciones no gubernamentales. Tras estas reuniones, se inició un estudio en profundidad de la situación que derivó en la presentación del informe monográfico «¿Menores o Adultos?, Procedimientos para la determinación de la edad» entregado a las Cortes Generales en septiembre de 2011.

El citado monográfico finaliza con un capítulo de conclusiones y 41 recomendaciones dirigidas a la totalidad de los organismos administrativos con competencias en esta materia. Al cierre de este informe anual, algunos de estos organismos ya han concretado la aceptación de tales recomendaciones y se está a la espera de recibir información acerca de las medidas que vayan a adoptar y de las respuestas del resto, por lo que la valoración general del grado de aceptación de las recomendaciones formuladas en el informe se realizará el próximo año.

Por otra parte, las quejas relacionadas con la determinación de la edad han seguido siendo una constante en 2011. La Institución mantiene abierta una investigación iniciada en los últimos días de 2011 tras recibir la queja de una organización no gubernamental que compareció en nombre de tres menores de edad, nacionales de Malawi que vinieron a España como participantes en las Jornadas Mundiales de la Juventud y que no volvieron a su país una vez finalizaron las mismas. Los menores son titulares de un pasaporte de su nacionalidad, provistos de los preceptivos visados Schengen emitidos por la Embajada de Alemania en Malawi. Sin embargo, la entidad de protección de menores autonómica, tras acogerlos en un primer momento en un centro de protección de menores, a la vista de su situación de desprotección comunicó posteriormente a la Fiscalía la realización de pruebas de determinación de edad, tras las cuales dos de ellos fueron declarados mayores de edad, mientras que un tercero se negó a realizar las mismas. Los decretos de Fiscalía analizados no contienen motivación ni referencia a las concretas circunstancias de los interesados que hayan podido motivar las razones por las que se ha dudado de la fiabilidad de los datos contenidos en los pasaportes. Tampoco se especifica el resultado de las pruebas realizadas ni consta la aplicación de las pertinentes horquillas a los resultados obtenidos. Por todo lo anterior, tras dar traslado a la Fiscalía del contenido de la queja se continúa la investigación.

En cuanto a la asunción de tutela de los menores extranjeros no acompañados, la Institución viene insistiendo en la necesidad de no demorarla. En este sentido, se ha reiterado que aunque el menor esté atendido debidamente, la demora puede provocar una pérdida de sus derechos, principalmente su derecho a la residencia legal que le otorga la normativa vigente. Las conclusiones del encuentro de fiscales especialistas en menores y extranjería de las que se ha dado traslado por parte de la Fiscalía General del Estado, coinciden con el criterio de esta Institución y señalan que la guarda de hecho o tutela provisional no se puede prolongar sine die, considerando prudencial el plazo de tres meses para la constitución de la tutela. Sin embargo, los incumplimientos de dicho plazo continúan siendo habituales en un número significativo de comunidades autónomas.

La nueva normativa en materia de extranjería ha establecido medidas concretas que pretenden dotar de una eficacia real al Registro de Menores Extranjeros, dado que, como se indicaba en el pasado informe su inadecuada gestión lo convertía en ineficaz. En concreto, establece la obligación de inscribir los datos del menor en este registro, el decreto del Ministerio Fiscal en el que se fije la edad del menor y la resolución firme sobre repatriación. Además, asigna la coordinación del Registro a la Fiscalía General del Estado. Entre los datos que debe recoger el Registro se encuentra el de los traslados del menor entre comunidades autónomas, dato que el Defensor del Pueblo estima de gran relevancia para evitar duplicidades en las actuaciones administrativas.

Visitas a centros

En 2011 se concluyó la investigación iniciada como consecuencia de la visita realizada al Centro de Atención a Menores "Playa Blanca", en Puerto del Rosario (Fuerteventura), y continuó el seguimiento sobre la realizada al Centro de Atención de Menores de "El Fondillo" en Las Palmas de Gran Canaria. En concreto, se remitió escrito a la Dirección General de Protección del Menor y la Familia de Canarias manifestando que si bien se apreciaban mejoras en el centro, especialmente en las instalaciones, mobiliario, organización del centro y limpieza, se constataba que la dotación y cualificación del personal era insuficiente. Además, continuaban las quejas en relación con la comida y no existían actividades deportivas y de ocio, que pudieran ayudar al desarrollo personal, al entretenimiento y a la adquisición de habilidades sociales por parte de los menores internos. La investigación continúa abierta.

Por lo que se refiere al Centro de Menores Extranjeros no Acompañados "La Esperanza" de Ceuta, a finales de 2010 la Institución ya solicitó a la Consejería de Asuntos Sociales ceutí la necesidad de construir un nuevo centro a la vista de las importantes carencias estructurales apreciadas. No obstante y hasta que las posibilidades presupuestarias lo permitiesen, se instaba a la realización de varias mejoras con carácter inmediato. Posteriormente, la Fiscalía visitó el centro y también reclamó mejoras o el cierre. Además, a finales de 2011 la Fiscalía volvió a visitar el centro y apuntó que el cierre parecía ser la única alternativa. Se está a la espera de recibir nuevo informe de la Consejería, por lo que la investigación continúa abierta.

También se mantienen abiertas las investigaciones relativas al Centro de Menores Nuestra Señora del Cobre de Algeciras y al Centro de Menores Fuerte de la Purísima de Melilla.

Centros de Internamiento de Extranjeros

En 2010 asesores de la Institución adscritos a la Unidad del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes (MNP), visitaron los centros de internamiento de extranjeros de Algeciras (Cádiz), Barcelona, Madrid, Málaga, Murcia y Valencia, así como las dependencias existentes en Tarifa (Cádiz) que se utilizan también como centro de internamiento en la práctica. Durante 2011 han continuado las visitas a los centros en Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Valencia y Madrid. Asimismo, en los primeros días de 2012 se giró nueva visita, en compañía de un experto externo, especialista en me-

dicina legal y forense, al Centro de Internamiento de Extranjeros de Barcelona. El seguimiento de las citadas visitas se realizará en el informe anual correspondiente a 2011 que presentará el Defensor del Pueblo en su condición de MNP.

Desde que en 1987 el Tribunal Constitucional falló que privar de libertad a personas extranjeras por la comisión de una infracción administrativa no es inconstitucional siempre que esta privación esté sometida a un control judicial y que la decisión del internamiento se haya adoptado por resolución judicial motivada, el principal empeño del Defensor del Pueblo en esta materia ha sido comprobar la efectividad de ese control judicial y recordar a la Administración que estos centros no tienen carácter penitenciario, por lo que se ha de extremar el celo a la hora de regular las condiciones de vida de las personas internas en ellos. La disposición adicional tercera de la LO 2/2009, de 11 de diciembre, dio al Gobierno un plazo de seis meses para elaborar un reglamento que regule el régimen de internamiento. En cualquier caso, se ha de insistir en la necesidad de regular de manera exhaustiva las condiciones de privación de libertad en estos centros utilizando un instrumento con el rango normativo suficiente puesto que podría llegar a regular el ejercicio de derechos fundamentales.

Las visitas a los centros de internamiento y la tramitación de las quejas recibidas en esta materia, han permitido a esta Institución la identificación de las carencias más significativas del actual modelo, de las que se ha dado puntual traslado a los distintos organismos de la Administración con competencias en la materia. En primer lugar, se ha identificado una acusada tendencia a priorizar las medidas de seguridad y control policial de los centros. Resultaría más lógico que la custodia policial se realizara desde el exterior de las instalaciones, asignando el papel de coordinación de la convivencia a personal especializado en la intervención social. Se ha señalado la necesidad de establecer unos mecanismos efectivos de control de la actuación policial dentro de los centros, debido principalmente a la falta de identificación de los funcionarios que trabajan en ellos, así como a las carencias y limitaciones del sistema de videovigilancia que no se encuentra instalada en todas las zonas y sólo permite una grabación limitada de las imágenes y el posterior almacenamiento de las mismas. La Institución también ha mostrado su preocupación por la ausencia generalizada de servicios de asistencia social dentro de los centros. Además, se ha constatado la ausencia de criterios uniformes para solicitar el ingreso en un CIE, mezclándose en ellos extranjeros que, tras salir de prisión, están pendientes de ser expulsados con personas que han sido detenidas por mera estancia irregular.

En materia de CIES, como en el resto de centros donde se encuentran personas privadas de libertad, la Institución inicia una investigación cada vez que tiene conocimiento de una muerte de un interno o de un presunto caso de malos tratos. Así, se ha iniciado investigación por la muerte de un interno en el CIE de Barcelona y de otra en el de Madrid. Además, en 2011 se han concluido seis investigaciones de años anteriores sobre cinco denuncias de presuntos malos tratos en los centros de Barcelona y Madrid, tras tenerse conocimiento del sobreesamiento provisional de las distintas causas penales abiertas. También se han investigado dos denuncias de ciudadanos que se encontraban en el CIE de Madrid. Por otra parte, continúa

abierta una investigación para conocer las circunstancias en las que se produjo la expulsión de un interno que denunció haber sido objeto de malos tratos en el CIE de Valencia.

Expulsiones y devoluciones

La Institución se congratula especialmente de la reforma operada en la Ley de Extranjería por la LO 10/2011 que permite que cualquier ciudadana extranjera en situación irregular, víctima de violencia de género, pueda acudir a la policía a denunciar, sin miedo a que se inicie un expediente de expulsión en su contra. El Defensor del Pueblo venía denunciando esta situación desde 2004. Sin embargo, la Defensoría considera que se ha de seguir avanzando para lograr el objetivo de que ningún ciudadano extranjero en situación irregular, víctima de cualquier tipo de delito, sienta temor a interponer denuncia en España.

En informes anteriores se reflejó la necesidad de reforzar algunos aspectos del protocolo de actuación policial para repatriación y traslado de ciudadanos extranjeros por vía marítima y aérea, sobre todo en lo referido a técnicas de contención física. En esta materia se han realizado diversas actuaciones. Se ha continuado con el seguimiento del procedimiento judicial iniciado en 2007 para esclarecer la muerte de un ciudadano nigeriano en el avión que le trasladaba a su país. En otro caso, un nacional ecuatoriano se resistió a la ejecución de la expulsión, resultando lesionado. Se archivó la actuación judicial iniciada tras la denuncia formulada, debido a la imposibilidad de practicar pruebas imprescindibles, así como por los partes médicos, que revelaban lesiones tanto del interesado como de los policías implicados. A la vista de las quejas recibidas y del número de procedimientos judiciales que acaban siendo sobreseídos por la imposibilidad de continuar la investigación, al haber sido expulsado el interesado, el Defensor del Pueblo continuará alerta para identificar las carencias que pudiesen existir en el procedimiento y proponer, en su caso, las mejoras necesarias a fin de que no quede impune ningún uso excesivo de la fuerza durante la ejecución de las repatriaciones de los ciudadanos extranjeros.

Víctimas de trata

La LO 10/2011 introduce importantes avances en la lucha contra la trata de seres humanos, en la línea de lo solicitado por el Defensor del Pueblo. Amplía la protección que se dispensa a las mujeres víctimas de trata de seres humanos que decidan denunciar al explotador, extendiéndose también esta protección a los hijos de la víctima y a cualquier otra persona que mantenga vínculos familiares o de cualquier otra naturaleza con la misma, cuando se acredite su desprotección frente a los presuntos traficantes. Además, establece la obligación de motivar la denegación del período de reflexión y el derecho a interponer recurso administrativo.

Los notables esfuerzos realizados en los últimos años por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, policías autonómicas y autoridades con competencia en la lucha contra la trata de seres humanos dedicadas a combatir esta nueva forma de esclavitud, han llevado a la desarticulación de numerosas redes que operaban en distintos puntos del territorio nacional. A este respecto, debe destacarse que en 2011 se ha promovido un



elevado número de investigaciones de oficio, al objeto de conocer la protección dispensada a las víctimas liberadas en estos operativos policiales, con especial atención a los menores de edad, así como el curso de tramitación de los procedimientos penales seguidos por tales hechos. Estas actuaciones se refieren a mujeres y niñas procedentes tanto de países miembros de la Unión Europea, como nacionales de terceros Estados, víctimas de explotación sexual localizadas en diversas provincias, tales como Cádiz, Almería, Barcelona, Girona, Granada, Eivissa, Lugo, Lleida, Málaga y Córdoba, Pamplona, Sevilla, Tarragona y Zaragoza, así como también a ciudadanos extranjeros objeto de explotación laboral que fueron liberados en las localidades de Cádiz, Madrid, Cantillana (Sevilla), Toledo y Valencia. De igual modo, las investigaciones se han extendido a supuestos de explotación para la mendicidad de los que se ha tenido conocimiento en la provincia de Castellón y en Palma de Mallorca. En todos ellos, se ha requerido sucesiva información sobre la situación de los afectados hasta la definitiva concesión de las correspondientes autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales, o bien del retorno de las víctimas a sus países de origen, así como de la atención prestada a todas aquellas ciudadanas comunitarias, especialmente de nacionalidad ruman, víctimas de explotación.

En la actualidad, la Institución se encuentra inmersa en la redacción de un informe monográfico sobre esta nueva forma de esclavitud que verá la luz en 2012 y en el que se dará cuenta de las actuaciones, quejas y reuniones llevadas a cabo por la Defensoría en defensa de las víctimas de trata.

Oficinas consulares

En materia de atención y comunicación con las dependencias consulares las quejas más frecuentes han tenido que ver con el trato recibido o con problemas para comunicar con los consulados.

Por otra parte, la Institución ha vuelto a intervenir en numerosas



quejas para investigar los contenidos de las motivaciones denegatorias de solicitudes de visados de estancia, así como de las resoluciones de los recursos.

También se ha constatado que son frecuentes los casos en los cuales los organismos consulares deniegan el visado de residencia por reagrupación familiar al estimar que el matrimonio de los interesados es de conveniencia o simulado. En 2010 se dio cuenta de la sugerencia realizada al Consulado General de España en Santo Domingo, que había denegado la solicitud de visado de cónyuge de ciudadano español a pesar de haberse aportado copia del libro de familia en el que constaba que el matrimonio estaba inscrito, para que revocase la resolución dictada. Este año se aceptó la sugerencia y se ha emitido una nueva resolución concediendo el visado.

Oficinas de extranjeros

En 2011 la oficina del Defensor del Pueblo ha iniciado investigaciones en varias oficinas de extranjeros en las que se ha detectado un deficiente servicio.

Cabe destacar el seguimiento a la visita realizada a la oficina de Extranjeros de Barcelona a finales de 2010, tras la cual se han recibido sucesivos informes en los que se especifican las medidas adoptadas con el fin de aumentar el número de funcionarios, así como de adecuar su perfil a la tarea de resolver los recursos a través de acciones formativas. En este sentido, debe señalarse que en 2011 se han recibidos menos quejas por demoras en esta oficina y se ha observado un incremento significativo de solicitudes resueltas en plazo, si bien las demoras todavía persisten. Asimismo, se informa de la adecuación de la oficina a la normativa vigente en materia de tramitación de quejas y sugerencias por parte de los usuarios, de la implantación de un sistema de cita previa presencial para

aquellos ciudadanos que no disponen de acceso a Internet, y de las mejoras en el almacenamiento de expedientes, así como en la custodia de los impresos de autorización de regreso. Por otra parte, se ha tenido conocimiento del establecimiento de un sistema preferente para la petición de cita previa en solicitudes de residencia de carácter excepcional, como las formuladas por razones humanitarias ante situaciones de enfermedad sobrevenida. Finalmente, se ha comunicado que se está a la espera de realizar una prueba piloto relativa a una aplicación informática que gestionaría electrónicamente y mejoraría la tramitación de la renovación de autorización de residencia y trabajo.

Procedimientos de residencia

Han continuado las quejas en relación a las denegaciones de visados por reagrupación familiar por considerar los consulados que el hecho de que otros miembros de la familia permanezcan en el país de origen no es compatible con el objetivo de la reagrupación familiar. Se ha recordado que ninguno de los apartados del artículo 17 de la LO 4/2000 establece la obligatoriedad de que el extranjero reagrupante deba reagrupar a su cónyuge e hijos de manera simultánea.

Por otra parte, se siguen recibiendo quejas ante las denegaciones de visados por reagrupación familiar de cónyuges de residentes, al ser considerados fraudulentos los matrimonios de los solicitantes. Se han recordado las consideraciones recogidas en la jurisprudencia, que impiden que la decisión de la autoridad consular se base sólo en apreciaciones personales del cónsul, motivo por el cual esta Institución ha formulado varias sugerencias para que se revoque la denegación de los visados solicitados. También se ha considerado necesario recordar que en las resoluciones debe incluirse el razonamiento en virtud del cual la autoridad competente establece la presunción de matrimonio de conveniencia, evitando la utilización de modelos de formularios.

El artículo 186.1 del Reglamento de Extranjería prevé que para la concesión de una autorización de residencia a los menores no nacidos en España, hijos de residentes legales, habrá de acreditarse que sus padres o tutores cumplen los requisitos de medios económicos y alojamiento exigidos en el Reglamento para la reagrupación familiar. Con motivo de una queja recibida, se ha podido comprobar que la aplicación estricta de estos requisitos pueden provocar situaciones no queridas por la norma, al ser contrarias al interés superior del menor.

En cuanto a autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales, la Institución se congratula de la inclusión, como circunstancia excepcional constitutiva de arraigo familiar, de la condición de progenitor de menor español en el nuevo Reglamento de Extranjería. Esta cuestión había sido objeto de numerosas sugerencias por parte del Defensor del Pueblo a fin de que fuese tenida en cuenta como circunstancia que denotaba un evidente arraigo en España.

Asilo

El pasado año se dio cuenta del recordatorio de deberes legales formulado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil para que cuando se realicen indagaciones con el fin de identificar víctimas de delito de inmigración ilegal o tráfico

de personas, se realicen las entrevistas una vez finalizado el procedimiento de asilo y para que las mismas se celebren en presencia de abogado. La citada Dirección General ha aceptado el recordatorio y ha informado de que ha impartido instrucciones para su cumplimiento.

Desde la Institución se recomendó a la Subdirección General de Asilo que adoptara las medidas necesarias para garantizar un trato diferenciado a las solicitudes de protección internacional presentadas por las personas en situación de vulnerabilidad a las que se refiere la Ley de Asilo en su artículo 46 y que se evaluara la procedencia de incluir en el Reglamento de Asilo una disposición que estableciera un procedimiento específico que tomara en consideración el grado de madurez en el caso de menores. En el momento de redactar el informe no se había recibido respuesta a la recomendación.

Por último, la Defensoría quiere dejar constancia de la urgente necesidad de que se dicte el desarrollo reglamentario de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.

Igualdad de trato

Se ha continuado la investigación con la Dirección General de la Policía sobre los controles de identificación dirigidos a ciudadanos de origen extranjero en todo el territorio nacional. En 2010, 141 asociaciones presentaron queja ante el Defensor del Pueblo solicitando la apertura de una investigación sobre la práctica de controles de identificación dirigidos a ciudadanos extranjeros. Además, varias ONG han dado traslado a la Institución de informes específicos sobre la existencia de estas prácticas. Todos estos estudios vienen a concluir la existencia de controles identificativos por razón del perfil étnico. También esta realidad ha sido objeto de preocupación por parte de organismos internacionales de los que España es parte, entre ellos, el último informe sobre España, publicado el 8 de febrero en 2011, de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI), el último examen del informe periódico del Comité de las Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación Racial correspondiente a España, o el Dictamen del Comité de Derechos Humanos de Naciones Unidas, de 17 de agosto de 2009, que declaró que una actuación policial denunciada con motivo de un control de identificación, en el que se usó el criterio racial como indicativo de una mayor probabilidad de que la interesada no fuera española, era contraria al art. 26 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos que consagra el principio de no discriminación y condenó al Estado español al pago de una indemnización a la denunciante.

Tomando en cuenta el elevado número de quejas sobre controles de identificación, al finalizar 2011 se ha realizado una recomendación a la Dirección General de la Policía para que se impartan las instrucciones oportunas a fin de erradicar la práctica de controles de identificación basados en perfiles étnicos y raciales y se arbitren mecanismos de control a posteriori sobre las prácticas de identificación en la vía pública

Asimismo, ha continuado la investigación con la Comisaría General de Extranjería y Fronteras relativa a la interpretación restrictiva con los derechos de los ciudadanos extranjeros en función de los rasgos étnicos de la circular 1/2010 de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras. Numerosos comparecientes han manifestado que han sido detenidos "preventivamente" y trasladados a dependencias policiales, estando documentados, cuando no quedaba acreditada en el control de identificación su estancia regular en España.

Esta Institución ha reiterado que del análisis de la regulación legal en la LOEx, en la LOPSC y en la Ley de Enjuiciamiento Criminal no existe una habilitación legal para practicar "una detención preventiva" de los ciudadanos extranjeros debidamente identificados y trasladarlos a la comisaría a fin de iniciar un procedimiento sancionador de expulsión del territorio nacional por infracción de la Ley de Extranjería. Se ha señalado que el traslado de ciudadanos identificados en situación irregular no está justificado por las "indagaciones y procedimientos pertinentes", tal y como literalmente ha señalado la citada Comisaría, que están recogidas en el actual artículo 218 del Reglamento de Extranjería, al aludir este artículo a las actuaciones previas a la iniciación del procedimiento sancionador.

En este sentido, el Defensor del Pueblo ha recordado que las actuaciones previas previstas en el artículo 218 del Reglamento de Extranjería habrán de ser interpretadas y aplicadas de conformidad con los criterios de razonabilidad, idoneidad y adecuación a la limitación de un derecho fundamental como es el del artículo 17 de la CE. Este tipo de privación de libertad, que la Dirección General de la Policía denomina "detención cautelar", no reúne el requisito de la necesidad ni proporcionalidad, puesto que se está privando de libertad a un ciudadano por no acreditar el requisito de su estancia legal en España. La única actuación policial posible conforme a la ley debería consistir, como se haría ante cualquier otra infracción administrativa, en formular un boletín de denuncia con los datos identificativos del ciudadano extranjero y remitirlo a la autoridad administrativa competente para, en su caso, la incoación del procedimiento sancionador. Sólo en el marco de este procedimiento resultaría ajustado a Derecho que el instructor acordase la detención cautelar prevista en el artículo 61.1.f) de la LOEx.

Por lo tanto, se ha realizado un recordatorio del deber legal que incumbe a la Dirección General de la Policía de no proceder a la detención y posterior traslado a dependencias policiales de ciudadanos extranjeros, debidamente identificados, si no se dan los presupuestos legales de una detención penal o de una retención para identificación de la LOPSC, o bien de una detención cautelar a la que se refiere la LOEx. Asimismo, se ha enviado una recomendación a la Dirección General de la Policía para que modifique la citada circular a fin de que sean correctamente interpretados los supuestos de "detención cautelar" y traslado a comisaría de ciudadanos extranjeros identificados y cese la práctica detectada, consistente en proceder a la detención de ciudadanos extranjeros identificados y su posterior traslado a dependencias policiales donde se les incoa un expediente sancionador por estancia irregular en territorio nacional.

Los criterios de admisión de alumnos en colegios y los sistemas de calificación universitarios, protagonizan las quejas

En el ámbito de la educación no universitaria las quejas sobre instalaciones escolares, criterios en los procedimientos de admisión de los alumnos y problemas con el transporte escolar han seguido siendo frecuentes en 2011. Por otra parte, en lo relativo a la educación universitaria problemas con las becas y ayudas y los sistemas de calificación han protagonizado las quejas recibidas.

■ Educación no universitaria

Como en años anteriores, la mayoría de las quejas sobre instalaciones escolares aluden a las de los colegios públicos destinadas a la escolarización de alumnos de educación infantil, especialmente para su segundo ciclo. Plantean problemas relativos a su falta de adecuación: falta de capacidad o de ciertos espacios, desperfectos, obsolescencia y falta de mantenimiento de edificios. Denuncian también improvisación en las soluciones y retrasos, utilización de aulas prefabricadas o de espacios previstos para otros fines, inadecuados y alejados del entorno social.

La investigación de oficio iniciada por el Defensor del Pueblo en octubre de 2010 sobre la incidencia real del uso de instalaciones provisionales continuó en 2011. Las respuestas obtenidas de las administraciones educativas han sido desiguales en el detalle de datos, revelan muy distinta incidencia en cada comunidad, destacando la sistemática utilización de aulas prefabricadas en Cataluña y la Comunitat Valenciana mientras que en las Illes Balears, Cantabria, Extremadura, Galicia, Castilla y León, Madrid y Navarra su uso tiende a un rápido decrecimiento.

Escolarización y admisión de alumnos

Los problemas relativos a la escolarización de alumnos en el nivel de educación infantil hacen referencia a falta de centros públicos para niños de 0 a 3 años, a elevados índices de concentración de alumnado con necesidades específicas de apoyo en el nivel de primaria –como era el caso de dos centros en la Región de Murcia– a la insuficiente oferta de plazas en determinados ciclos formativos de formación profesional de grado medio y a las condiciones de escolarización de alumnos con necesidades educativas especiales, que necesitarían más recursos personales. Sobre la educación especial se ha de señalar que no siempre ha recibido la merecida atención y que los recursos a ella dedicados son a menudo insuficientes y desigualmente repartidos en los distintos ámbitos territoriales pese a que, como señala la Constitución, los destinatarios de esta modalidad educativa gozan de especial protección.

Las quejas planteadas por los padres de alumnos cuestionando los resultados de los procedimientos de admisión también han sido frecuentes. El hecho de no obtener plaza en el

primer centro demandado en su solicitud bien por ser el más próximo a su domicilio, pertenecer o tener un ideario correspondiente a una confesión religiosa, tener implantados programas bilingües, o disponer de servicios complementarios constituye el motivo más frecuente de quejas. Éstas no se basan en la existencia de una posible actuación administrativa irregular, y por ello no son admitidas a trámite, explicándose a los interesados el contenido y límite del derecho a la libre elección de centro.

Con frecuencia en las quejas se cuestiona que no se haya asignado el centro en el que ya están escolarizados hermanos del solicitante, pero los resultados de los procesos de admisión son consecuencia de la aplicación conjunta de todos los criterios de admisión y de la mayor o menor puntuación global que, como consecuencia, se atribuye a cada alumno.

En otros casos, las dificultades se derivan de la distancia existente entre el domicilio y el centro asignado, y otros condicionamientos enfermedades, horarios laborales de los padres, etc. que en su conjunto determinan que los desplazamientos escolares supongan una grave o inabordable carga. En los supuestos en que la descripción y elementos documentales aportados revelan dificultades graves y objetivas para la escolarización, esta Institución, con el sólo ánimo de colaborar en la obtención de la solución más adecuada, efectúa las gestiones oportunas ante la administración educativa competente. Es necesario señalar que la jurisprudencia del Tribunal Constitucional ha dejado sentado que el principio de igualdad establecido en el artículo 14 de la Constitución no prohíbe el establecimiento de cualquier tratamiento jurídicamente diferenciado, sino únicamente aquellas desigualdades de trato que resulten injustas o arbitrarias por carecer de fundamentación objetiva o razonable.

El hecho de que, a efectos de cálculo de la renta per cápita de los solicitantes de plaza en los procesos de admisión de alumnos de primer ciclo de la educación infantil, que convoca la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid, no se considere a los ascendientes que conviven en la unidad familiar, ni siquiera cuando padecen una situación de dependencia, ha dado lugar a la formulación de quejas. La citada Consejería ha informado de que estudiará la posibilidad de cambiar el criterio cuando exista dependencia documentada.

Por último, señalar que para la escolarización de niños adoptados, en los que concurren circunstancias especiales, esta Institución considera oportuno que las administraciones educativas estudien posibles vías, incluida la modificación en su caso de la normativa sobre admisión de alumnos, que, sin detrimento de las legítimas expectativas de otros alumnos, garanticen en lo posible la asignación de plazas adecuadas a las necesidades de los niños adoptados y de sus familias.

Ordenación académica

Han sido objeto de queja las bases reguladoras de los premios extraordinarios de educación secundaria obligatoria y de otros diplomas, en las que la obtención de una determinada nota media en la prueba de conocimientos y destrezas indispensables (CDI) es requisito para participar en las convocatorias de los citados premios. Se cuestionaba que no puedan concurrir a las convocatorias alumnos que, por razones de fuerza mayor, no hubiesen efectuado las repetidas pruebas CDI. Esta Institución se ha visto en la necesidad de recordar a la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid los términos de la solicitud de informe planteada. Esta queja está sin concluir.

Sobre la Formación Profesional, según la LO 5/2002, de 19 de julio, de las cualificaciones y de la formación profesional, la creación de un sistema nacional de cualificaciones y formación profesional tendrá como uno de sus objetivos evaluar y acreditar oficialmente la cualificación profesional cualquiera que hubiera sido la forma de su adquisición, estableciendo que cuando se trate de competencias adquiridas a través de la experiencia laboral o de vías no formales de formación, la evaluación y acreditación se desarrollará siguiendo criterios que garanticen la fiabilidad, objetividad y rigor técnico, encomendando al Gobierno fijar los requisitos y procedimientos para las evaluaciones, así como los efectos de las mismas, descentralizándose la gestión del sistema en las comunidades autónomas a las que corresponde la convocatoria y gestión de los procesos. Se estableció el plazo de un año para implantar los procedimientos, a partir de su entrada en vigor de la Ley, el 29 de agosto de 2009.

El incumplimiento de los plazos también ha dado lugar a la formulación de quejas. Es el caso de la falta de convocatoria en la Comunidad de Madrid de procesos de acreditación relativos a competencias propias del ciclo formativo de grado medio de explotación de sistemas informáticos, así como las del título de técnico superior de mantenimiento aeromecánico. Según se concluye en el informe de la Administración educativa madrileña, las necesidades del mercado de trabajo determinarán en los próximos años el orden de prioridades que se establezca a efectos de convocatoria de pruebas.

Por otra parte, un ciudadano con una prolongada experiencia laboral como auxiliar psiquiátrico de enfermería, manifestaba su malestar porque en la comunidad autónoma balear no se hubiesen realizado convocatorias públicas de procedimientos de evaluación y acreditación de las competencias profesionales. La Administración educativa de las Illes Balears, que ha realizado algunas convocatorias del área sanitaria, ha alegado motivos presupuestarios para que no se hayan convocado más procedimientos.



También se han planteado quejas cuestionando convocatorias de pruebas que impedian o restringían la participación de solicitantes de otras comunidades autónomas, como es el caso de las pruebas de acceso a Ciclos Formativos de Formación Profesional del sistema educativo y de pruebas libres para la obtención de los títulos de técnico y técnico superior de formación profesional, efectuadas por las Administraciones educativas de Castilla-La Mancha, Extremadura y Madrid. A la vista de los argumentos expuestos por las administraciones educativas consultadas, esta Institución consideró pertinente proseguir la tramitación ante la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional, que en su informe de respuesta hacía referencia al marco normativo aplicable contenido en el RD 1538/2006, de 15 de diciembre, de ordenación general de la formación profesional, recientemente derogado por el RD 1147/2011, por el que se establece la ordenación general de la formación profesional y que no introduce variaciones significativas que afecten a la cuestión planteada. Y constata que los requisitos de vinculación académica previa o residencia no se contemplan en dicha normativa básica. El Defensor del Pueblo ha solicitado un nuevo informe sobre posible coordinación entre las administraciones respecto a la adecuación de los requisitos para pruebas.

Una entidad representativa de los intereses profesionales de trabajadores del sector sanitario ha puesto de manifiesto ante esta Institución las carencias que presentan los programas formativos para las titulaciones de técnicos superiores en imagen para el diagnóstico, de radioterapia, de laboratorio de diagnóstico clínico y de anatomía patológica y citología, tanto en lo referente al currículo de las enseñanzas como a la carga lectiva de las mismas y a la falta de actualización, especialmente en nuevas tecnologías, mencionando también la necesidad de incrementar la formación del profesorado en estos aspectos tecnológicos. Esta Institución, aún entendiendo que no le corresponde efectuar pronunciamiento alguno sobre las reivindicaciones planteadas, consideró procedente trasladar las mismas a la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación, del que solicitó información al respecto en el ánimo de colaborar en la tarea común de mejora del sistema educativo, particularmente en



el momento presente en el que en el programa de actuaciones se pretende una potenciación de la Formación Profesional. En el informe recibido se contienen datos que apoyan la conclusión de que las titulaciones españolas de formación profesional de la rama sanitaria a que aludía la queja y sus correspondientes europeas presentan niveles similares, por lo que no cabe prever dificultades en la circulación profesional de los titulados españoles en los países miembros, siendo la principal diferencia la relativa a la duración de los estudios correspondientes, que en los países europeos incluye formación de carácter general, sin que por ello la menor duración de los estudios españoles determine diferencias en el nivel educativo ni en el competencial.

Transporte escolar

En el año 2011 se ha apreciado una cierta disminución del número de quejas en relación con el transporte escolar. Las cuestiones tratadas siguen siendo reiterativas: desacuerdo con las rutas y con las paradas previstas, estado de los vehículos, desacuerdos en relación con la distancia del domicilio al centro educativo para tener derecho a la prestación de transporte gratuito, y retrasos en el reconocimiento y pago de la ayuda sustitutoria de esta prestación.

Se han recibido quejas denunciando la situación de menores residentes en el asentamiento chabolista de El Gallinero, de Madrid, por la inexistencia de transporte escolar entre sus domicilios y los centros en los que se les había asignado plaza, distantes a 7 km. El Defensor del Pueblo inició una investigación ante la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid. En su respuesta, la citada Consejería informó de que en algunos casos ya se habían adoptado iniciativas y en otros se estaba procediendo al estudio de las que debieran aplicarse en el curso 2011-2012, para garantizar el transporte escolar de estos alumnos.

También ha sido motivo de queja la decisión adoptada por la Administración educativa de Cataluña de no continuar asumiendo los gastos por la prestación de los servicios complementarios de transporte y comedor escolar a los alumnos de un barrio tarraconense, que se sufragaban en consideración a la distancia existente entre los domicilios y el colegio. La citada administración argumentó que se había creado en el barrio un centro docente en aulas prefabricadas, lo que justificaba el cese de las prestaciones. El Defensor del Pueblo considera que, aunque desde el punto de vista normativo la situación no presenta irregularidad alguna, debiera tenerse en cuenta a los alumnos que llevan tiempo escolarizados para mantener el derecho a la prestación que venían disfrutando y establecer la limitación en el derecho únicamente para los nuevos alumnos que se incorporen al centro de nueva creación.

Como en el pasado ejercicio, se han planteado quejas relativas al transporte escolar de alumnos con necesidades educativas especiales. Respecto a una de ellas, tramitada ante la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de Castilla-La Mancha, la citada Consejería ha manifestado que la negativa a proporcionar el transporte se ha adoptado teniendo en cuenta, de una parte, que el centro de escolarización no pertenece a su ámbito de gestión, en el que sí se encuentra el domicilio familiar de la interesada; y, por otra parte, que ésta ya no cursa enseñanzas obligatorias, ofreciéndose la posibilidad de escolarización en un centro de Castilla-La Mancha en el que podría ser beneficiaria del servicio de transporte escolar.

Hay que llamar la atención sobre casos en los que, como es frecuente en educación especial, no todos los ámbitos territoriales disponen de centros adecuados para la escolarización de alumnado de estas características y parece poco razonable que el límite territorial de cada comunidad autónoma implique una limitación para la prestación del servicio de transporte y del derecho de los padres para optar por la escolarización de sus hijos en los centros que consideren más adecuados para ellos.

En el inicio del curso 2011-2012 se produjeron diversas jornadas de huelga en el sector educativo público que afectaron a centros de educación primaria y, especialmente, a centros de educación secundaria y bachillerato. Hubo numerosas quejas en relación con las variaciones habidas en la organización y desarrollo del curso escolar y con el incremento de las horas lectivas del profesorado derivadas de las instrucciones dictadas por la Consejería de Educación y Empleo para el comienzo de dicho curso y que consideraban tendrían consecuencias negativas sobre la calidad educativa.

Esta Institución ha expresado a los autores de estas quejas que no corresponde al Defensor del Pueblo cuestionar el ejercicio de la potestad autoorganizatoria para la prestación del servicio público educativo por parte de las autoridades competentes, que disponen, siempre dentro del marco definido por el ordenamiento jurídico vigente, de un amplio margen para adoptar con carácter discrecional las decisiones que juzguen más pertinentes para lograr la mejor distribución de los recursos disponibles y la más adecuada prestación de los servicios que tengan encomendados. Debido al nivel de conflictividad existente en Madrid, de cuyo ámbito territorial procedían la mayoría de las quejas, la Institución trasladó a la Consejería de Educación y Empleo su preocupación por las repercusiones

en el desarrollo del proceso educativo. En su respuesta la Consejería manifestó estar dispuesta al diálogo con las organizaciones sindicales pero no informó sobre la pérdida de periodos lectivos por los alumnos y sobre la adopción de medidas de recuperación.

Una medida cuestionada por los padres es la formación de grupos mixtos, con niños de diferentes cursos, y con el objetivo de reducir personal docente y no docente. Otra similar es la reducción de grupos, aumentando el número de alumnos por aula. Y, un año más, padres y madres separados o divorciados han presentado quejas sobre dificultades para ejercer algunos derechos atribuidos a los padres de alumnos. La Institución ha comenzado una investigación de oficio y hasta el momento sólo han dado respuesta cinco comunidades autónomas.

■ Enseñanza universitaria

La LO 4/2007, de 1 de abril, (que modificó la LO 6/2001, de 21 de diciembre) establece las bases para el acceso a la universidad a partir de las cuales debía configurarse un procedimiento general y objetivo, que respondiera a criterios acordes con el Espacio Europeo de Educación Superior y que permitiera este acceso a quienes cumplieran determinadas condiciones aunque no dispusieran de la titulación académica exigida legalmente para estudiar en la universidad. El RD 1892/2008, de 14 de noviembre estableció un nuevo diseño para la prueba de acceso que debían superar los alumnos de bachillerato para acceder a los estudios de las distintas titulaciones de las universidades españolas a partir del curso académico 2010-2011. Se presentaron numerosas quejas durante los últimos cursos contra diversos aspectos derivados de las previsiones contenidas en el citado real decreto, originando múltiples actuaciones del Defensor del Pueblo ante el entonces Ministerio de Educación en las que se alertaba de los perjuicios que podría provocar la aplicación de algunos de sus preceptos, o se reclamaba la necesidad de abordar modificaciones de algunas previsiones próximas a entrar en vigor. Durante 2011 se ha continuado investigando el alcance de la desigualdad entre los alumnos que acceden a través de distinto itinerario y se ha seguido insistiendo en que es deber del Gobierno establecer las normas básicas de acceso respetando los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por otra parte, la falta de coordinación de fechas en los procedimientos de admisión en la fase correspondiente a la convocatoria extraordinaria provoca que a veces se publiquen las calificaciones cuando ya están cerrados los periodos para solicitar plaza en otras universidades y en ocasiones comenzado el curso. El mismo problema se planteó en la UNED con su convocatoria de acceso para mayores de 25 y 45 años. Esta Institución reclama, una vez más, armonizar las fechas de las pruebas y los plazos para las solicitudes de plaza.

Sistemas de calificación académica universitaria

Con motivo de quejas de alumnos de distintas universidades públicas españolas el Defensor del Pueblo tuvo conocimiento de la problemática planteada con el actual sistema normativo

para el cálculo de la nota media de los expedientes académicos de los estudiantes universitarios, y la diversidad de fórmulas que están siendo utilizadas por las universidades para expresar y ponderar las calificaciones obtenidas por los alumnos durante sus estudios en la universidad. La Institución decidió abrir una investigación de oficio, ya que en su opinión, la evaluación del rendimiento académico de los estudiantes ha de responder a criterios públicos y objetivos. De los datos analizados se concluyó la coexistencia de distintos sistemas entre las universidades e incluso varios sistemas dentro de la misma universidad.

Para la Institución, la ausencia de criterios generales para su aplicación uniforme por todas las universidades españolas impide tratar con la exigible garantía de igualdad la gran diversidad de supuestos en los que la nota media del expediente académico resulta determinante: admisión a la universidad, concesiones de becas y ayudas, contratos en el marco del estatuto del personal investigador en formación, másteres oficiales, becas para la realización de estudios de máster en universidades extranjeras, becas y ayudas para la Movilidad de Estudiantes Universitarios, etc. Por ello se dirigió una recomendación al Ministerio de Educación, que fue aceptada, para que se establecieran con carácter general y para su aplicación en todo el Estado, las instrucciones, precisiones o modificaciones normativas que fijan con la máxima claridad los criterios aplicables por todas las universidades españolas respecto al cálculo de la nota media de los expedientes académicos universitarios de los estudiantes, la escala o escalas a utilizar y la información que deben recoger sus certificaciones académicas, de forma que se garantice la igualdad de oportunidades en los procesos de movilidad de estudiantes y en las convocatorias de concurrencia competitiva. También se iniciaron de oficio actuaciones de carácter informativo ante todas las universidades públicas españolas, iniciativa que tuvo una favorable acogida.

En otro orden de cosas, se investigó la errónea aplicación por algunas universidades de las normas de carácter general que regulan el sistema de revisión de calificaciones académicas, o de las normativas internas universitarias para llevarla a cabo.

Titulaciones universitarias

La preocupación, recogida en informes de años anteriores, por el establecimiento de nuevas titulaciones para la adaptación al Espacio Europeo de Educación Superior se ha repetido en 2011 con motivo de las dificultades para verificar los títulos universitarios oficiales que habilitan para el ejercicio de las profesiones de profesor de educación secundaria obligatoria y bachillerato, formación profesional y enseñanzas de idiomas, para cuyo ejercicio se ha de estar en posesión del título oficial de máster, lo que viene dificultando especialmente el acceso a esta profesión debido a la limitada oferta universitaria de esta titulación y que afecta no sólo a estos titulados, sino también a los ya profesionales que por su especialidad o titulación no pueden acceder directamente a las enseñanzas del máster, sin que por otra parte existan sistemas alternativos de prácticas compatibles con la actividad laboral. En la UNED es escaso el número de especialidades y muy limitado el número de plazas para cada una por lo que el Defensor del Pueblo trasladó al



rector la necesidad de aumentarlas y de implantar la prueba que permita el acceso con criterios de igualdad.

Otras actuaciones de la Institución han estado referidas a quejas sobre la concesión del título de traductores intérpretes jurados, a la homologación de títulos de enseñanza superior que desde hace varios años presentaba extraordinarias demoras y reiterados incumplimientos de plazos, y también han continuado las referidas al proceso para la obtención del título oficial de psicólogo especialista en psicología clínica. Además, continuaron dos investigaciones de carácter general, iniciadas otros años, sobre procedimientos para la obtención o el reconocimiento de títulos de especialidades sanitarias. Una referida al título de Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria que llevaba cuatro años sin convocarse y en 2011 se hizo con escaso margen de tiempo entre notificación y fecha de examen, lo que puso de manifiesto el Defensor del Pueblo ante los órganos correspondientes. Y la otra referida a las dificultades para la puesta en marcha de la prueba teórico práctica para el reconocimiento del título de enfermero. El departamento responsable comunicó que ante el elevado número de solicitantes había quedado suprimida la opción entre prueba de aptitud y período de prácticas, resolviendo que sería necesario superar una prueba teórico práctica que sería diseñada por expertos y convocada con carácter anual.

Becas y ayudas al estudio

Las convocatorias de becas y ayudas han seguido originando numerosas quejas durante 2011, algunas reflejan discrepan-

cias o errores en la valoración de la situación económica de las familias de los solicitantes, apreciándose un aumento significativo de las que cuestionaban las diversas fórmulas para la evaluación de bienes patrimoniales. También, en lo que afecta a la aplicación de los requisitos de carácter académico, se ha recibido un mayor volumen de quejas, pese a tener éstos similares características que los exigidos en las últimas convocatorias.

Tras diversas actuaciones del Defensor del Pueblo las convocatorias de becas y ayudas reflejan el derecho de acceso para todos los alumnos extranjeros menores de 18 años en las mismas condiciones que los alumnos españoles y que por la ausencia del NIE la identificación del solicitante se efectúe a través del pasaporte.

La implantación a partir de las convocatorias del curso 2009-2010 del sistema de formalización de solicitudes de beca por vía telemática ocasionó múltiples inconvenientes a los solicitantes, bien por fallos en el funcionamiento del sistema o por errores cometidos por los solicitantes, y han continuado generando numerosas quejas en 2011. El Defensor del Pueblo consideró que la implantación de este nuevo procedimiento, requería un previo y paulatino desarrollo de los medios técnicos necesarios y no justificaba la falta de previsión del citado departamento sobre la necesidad de permitir al ciudadano un periodo suficiente de adaptación al nuevo método de formulación de solicitudes, por lo que en su momento se dirigió una recomendación al entonces Ministerio de Educación, que fue expresamente aceptada y puesta en práctica, para que las sucesivas convocatorias de becas contemplen la formalización de las solicitudes por vía telemática como una opción que no excluyera su cumplimentación mediante su presentación física en los registros, oficinas de correos y demás dependencias admitidas legalmente. La Institución también intervino para que las solicitudes en papel no sufrieran demoras respecto a las enviadas por vía telemática.

En cumplimiento de una recomendación del Defensor del Pueblo la convocatoria de ayudas para cursos de lengua inglesa, durante el verano de 2011, previó que pudieran ser adjudicadas a los alumnos de bachillerato que, reuniendo todos los demás requisitos, se encontraran escolarizados en un curso superior al que les correspondía por edad en atención a circunstancias asociadas a altas capacidades intelectuales.

Retrasos en el reconocimiento de créditos para solicitantes de becas de colaboración, y en la publicación y tramitación de procedimiento para solicitudes del programa préstamos renta universidad, irregularidades en el programa nacional de movilidad de recursos humanos de investigación, y dilaciones en el abono de mensualidades de becas, son otras quejas tramitadas.

La Defensora del Pueblo (e.f.) reclama que se garanticen totalmente las prestaciones sanitarias en todo el territorio nacional

La confidencialidad de la información y documentación clínica, la falta de recursos para personas con problemas de salud mental, la seguridad de los pacientes y las demoras en atención primaria y especializada, siguen siendo las quejas más comunes en materia de Sanidad. Además, en 2011, la Institución inició una investigación de oficio con el objetivo de que se garanticen las prestaciones sanitarias a todos los ciudadanos, con independencia del lugar donde se encuentren.

Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria

En el marco de la doble perspectiva de universalidad y gratuidad, el Defensor del Pueblo ha llevado a cabo numerosas actuaciones, plasmadas en recomendaciones a los Ministerios de Sanidad y de la Presidencia, en relación con prestaciones sanitarias a la totalidad de la población residente en nuestro país. La Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, que extiende el derecho a la asistencia sanitaria pública a todos los españoles residentes en territorio nacional, viene a dar respuesta y solución a uno de los retos fundamentales de nuestra Sanidad española: la atención sanitaria gratuita a miles de personas residentes en España que aún no disfrutaban de esta cobertura.

Entre las muchas quejas recibidas a este respecto, cabe destacar la de unos padres de un menor de edad, residentes en la Comunidad de Madrid, que manifestaron que carecían de derecho a asistencia sanitaria y tenían que asumir el coste de la atención sanitaria prestada a su hijo. Asumiendo el criterio de esta Institución, la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid comunicó que los menores de edad tienen derecho a la asistencia sanitaria gratuita, por lo tanto, procedió a cancelar todas las facturas emitidas por la atención prestada a dicho menor.

Asimismo, la Consejería de Salud valenciana aceptó una recomendación del Defensor del Pueblo para que se garantice el acceso a las áreas de urgencias de los centros de atención primaria a todos los pacientes, incluso cuando éstos no puedan acreditar su derecho a recibir asistencia médica en el momento de demandar la atención. Esta recomendación tuvo su origen en la queja de una ciudadana natural de Murcia, a la que se le negó atención sanitaria en un centro de salud de la provincia de Alicante, por tener la tarjeta sanitaria caducada, siendo derivada a un centro ubicado en otro municipio con fundamento en que, de este modo, se garantizaba la facturación de la asistencia. Tras la recomendación de la Institución, la Consejería de Salud ha informado de que garantizará a todos los pacientes el acceso a las urgencias de atención primaria, y en el centro donde se solicite la atención.

Información y documentación clínica

Según lo previsto en el Convenio del Consejo de Europa, la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente, establece que los principios que deben orientar toda actividad relativa a la información y la documentación clínica, son la dignidad de la persona, el respeto a la autonomía de su voluntad y el derecho a su intimidad.

Sin embargo, y un año más, se siguen produciendo situaciones en las que la confidencialidad e intimidad, la información sanitaria, la documentación clínica y la autonomía del paciente están presentes en las quejas que llegan al Defensor del Pueblo. En este sentido, cabe destacar una investigación sobre dos pacientes, atendidos en centros dependientes del Servicio Canario de Salud, a los que se les prestó atención sanitaria, que permitió que terceras personas pudieran conocer la enfermedad que les afectaba (VIH/SIDA). Esta situación motivó una recomendación de la Institución, ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Canarias, para que se dictaran las instrucciones oportunas con el fin de extremar las medidas respecto a su derecho a la intimidad, en los centros que atienden a pacientes seropositivos. Esta recomendación fue aceptada y la Consejería informó de la implantación de diversas medidas en el tratamiento de datos de carácter personal, subrayando que se había dado traslado de la recomendación a todos los centros sanitarios, para garantizar la confidencialidad de la información sobre pacientes.

Por lo que se refiere al derecho de acceso a documentación clínica, el Defensor del Pueblo investigó los informes emitidos en el servicio de urgencias de un centro hospitalario de Madrid, en los que no figuraba la identidad del facultativo responsable de la atención. Esta investigación culminó cuando el Servicio Madrileño de Salud indicó que desde el 1 de enero del pasado año, todos los informes que se generan están informatizados, figurando en los mismos todos los aspectos de la atención prestada y la identidad del facultativo que dispensó la misma.

Ordenación de prestaciones

A tenor de lo publicado en sucesivos barómetros sanitarios, elaborados por el Centro de Investigaciones Sociológicas, los



ciudadanos demandan, cada vez con más frecuencia, la coordinación y cooperación entre los servicios de salud de las diferentes comunidades autónomas. Estos planteamientos subrayan que las administraciones autonómicas tienen la obligación de ponerse de acuerdo al ofertar nuevos servicios a la población, y también que existe desigualdad en los servicios que presta la sanidad pública, en función de la comunidad autónoma de la que se trate.

Muchas de las quejas que se plantean en la Institución hacen referencia a los problemas para obtener una atención de calidad cuando los pacientes se desplazan fuera de su comunidad de residencia. Por este motivo, la Defensora del Pueblo (e.f.) inició una investigación de oficio ante el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, solicitando que el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, adoptara los acuerdos necesarios para garantizar en todos los casos el derecho de los ciudadanos a las prestaciones sanitarias que ofrece dicho Sistema, con independencia del lugar del territorio nacional donde se encuentren.

En sintonía con los planteamientos de la Institución, el Ministerio de Sanidad ha expresado que el Grupo de Trabajo sobre Atención a Desplazados elevará a la Comisión de Prestaciones, Aseguramiento y Financiación del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud un primer documento de conclusiones que incluirá la recomendación de iniciar los trabajos oportunos para un proyecto de norma que unifique criterios a nivel nacional, para la atención de personas desplazadas.

Listas de espera

Un año más, muchas de las quejas recibidas en materia de listas de espera, hacen referencia a la existencia de amplias listas de espera en consultas externas, pruebas y técnicas diagnósticas e intervenciones programadas. Del contenido de estas quejas, la Institución puede concluir que la demora en la asistencia es la principal causa de descontento de los ciudadanos con la sanidad pública. Según el ya mencionado barómetro de 2010, del Centro de Investigaciones Sociológicas, el principal problema del sistema sanitario público es la existencia de dilatados tiempos de espera para recibir asistencia sanitaria no urgente, encabezando la lista Cataluña, Comunitat Valenciana, Baleares y Canarias, mientras que en atención especializada, son notables las listas de espera en Murcia, Cataluña y la Comunitat Valenciana.

Siguen siendo frecuentes las quejas sobre amplia demora en la aplicación de técnicas de reproducción humana asistida en el conjunto del Sistema Nacional de Salud, y ya en 2010 el Defensor inició una investigación de carácter general ante las diferentes comunidades autónomas centrada en las listas de espera para recibir estas prestaciones. En el curso del pasado año, la Institución ha recibido respuesta de algunas comunidades, que facilitan información sobre número de pacientes en listas de espera, así como los tiempos medios de demora.

Atención primaria y especializada

Según el último barómetro sanitario, dos de los aspectos peor valorados por los ciudadanos en el ámbito de la atención primaria son el tiempo que se tarda en hacer pruebas diagnósticas, y el tiempo de espera hasta entrar en una consulta. Similares conclusiones se derivan del contenido de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo en el año 2011, de las que podrían destacarse una queja sobre las demoras y retrasos en la realización de pruebas diagnósticas programadas con carácter periódico en el Servicio Madrileño de Salud, problema que quedó resuelto puesto puesto que, en este caso, se trataba de un problema informático; y otra por la demora de 20 días en el acceso a consultas de atención primaria en el centro "Les Franqueses del Vallés" en Barcelona. El Servicio Catalán de Salud indicó que el área básica de salud ofrece a los usuarios que no pueden sufrir demoras, visitas espontáneas y urgentes, de modo que el paciente podrá dirigirse al centro de atención primaria, donde será valorado por un profesional si la urgencia así lo requiere.

En cuanto a atención especializada, la Institución recibió en 2011 un representativo número de quejas, que se podrían agrupar por asuntos. En primer lugar, aquellas relacionadas con la gestión y organización de los centros sanitarios. Pueden destacarse las quejas que hacen referencia a pacientes que

requieren especial protección, como menores de edad, personas con discapacidad y mayores en situación de fragilidad. En este sentido, la Defensora del Pueblo (e.f.) ha solicitado que las administraciones sanitarias adopten las medidas oportunas para el efectivo reconocimiento de acompañamiento a los pacientes especialmente vulnerables. El Servicio de Salud indicó que se habían iniciado actuaciones para establecer un protocolo único y para todos los centros sanitarios, con el fin de hacer efectivo el derecho de los pacientes a recibir visitas y contemplar situaciones especiales.

En segundo lugar, existe un significativo número de quejas relacionadas con la dotación de recursos, y en este apartado merece destacarse la dotación de recursos en casos de daño cerebral sobrevenido, una realidad sanitaria creciente y preocupante, que exige una respuesta cada vez más especializada. En este sentido, la Junta de Castilla y León no dispone de centro alguno, ni propio, ni concertado, motivo por el cual el Defensor del Pueblo formuló una recomendación a fin de que se iniciaran actuaciones para la implantación y funcionamiento de unidades específicas para la rehabilitación de pacientes con daño cerebral sobrevenido en esta comunidad. En su informe, la citada consejería aceptó la recomendación señalando que está estudiando alternativas para aumentar la disponibilidad de recursos asistenciales para esta patología, bien mediante creación de un centro propio o bien mediante la concertación de un servicio externo.

Seguridad de los pacientes

En materia de seguridad de los pacientes, las medidas de prevención existentes en la actualidad, no parecen haber alcanzado aún un nivel satisfactorio, sobre todo si se tiene en cuenta que, en no pocas ocasiones, las administraciones sanitarias se limitan a formalizar escuetas resoluciones, sin investigar tan siquiera las circunstancias concurrentes en la atención sanitaria objeto de reclamación, y que parte de las reclamaciones de afectados culminan con acuerdos de indemnización económica por daños y perjuicios o por procedimientos de responsabilidad patrimonial promovidos, en algunos casos, por esta Institución.

Pueden destacarse algunas actuaciones en este ámbito, como la iniciada por la queja relacionada con una menor de edad quien, tras ser asistida en diferentes ocasiones en el servicio de urgencias del hospital Gregorio Marañón (Madrid) solicitó atención médica en el hospital Niño Jesús, donde al efectuársele una ecografía de cadera, que evidenció una artritis séptica, tuvo que ser intervenida con carácter de urgencia, sufriendo posteriormente dos intervenciones más, lo que la mantuvo en el hospital 24 días. Solicitada información a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, esta consejería indicó que se había iniciado un expediente de responsabilidad patrimonial de la administración en relación con la atención sanitaria prestada a esta paciente.

Una segunda investigación guarda relación con una reclamación interpuesta por el tutor legal de una paciente ante el hospital Santiago Apóstol, de Miranda de Ebro. Esta paciente falleció y su tutor indicó que la atención médica fue negligente, por lo que solicitaba una indemnización económica por daños y perjuicios. La Institución solicitó a la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León que se iniciara una exhaustiva



investigación para determinar las circunstancias concurrentes en la atención sanitaria recibida por esta paciente, para determinar si los interesados habían sufrido daños y perjuicios por la atención médica prestada. Asumiendo este criterio, la consejería señaló que se había iniciado un procedimiento de responsabilidad patrimonial.

En otro orden de cosas, y un año más, esta Institución reitera que no se ha producido ningún avance en la creación de una especialidad de medicina de urgencias y emergencias, a pesar de la trascendencia que debe otorgarse a la formación específica de los profesionales implicados en esta modalidad de atención.

Otras prestaciones

En materia de salud mental, a pesar de que se han producido algunos de los avances recogidos en el documento "La Estrategia en Salud Mental" del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, quedan no pocos temas pendientes, entre otros, la insuficiente dotación de profesionales especializados y de recursos de rehabilitación y reinserción social de calidad. Así, persisten quejas ante el Defensor del Pueblo que inciden sobre el hecho de que en el marco comunitario siguen siendo insuficientes las estructuras de rehabilitación con programas definidos de actuación, o bien quejas en relación a la insuficiencia de recursos humanos y de programas específicos y bien desarrollados para grupos especialmente vulnerables.

La falta de recursos comunitarios capaces de garantizar la autonomía de los pacientes con trastorno mental grave y aliviar el notable esfuerzo que hacen sus familias, también son motivo de quejas en la Institución. En este sentido, cabe destacar las actuaciones llevadas a cabo en 2011 en relación con la estructura asistencial en el ámbito de la salud mental en Eivissa y Formentera. Diversas asociaciones de familiares de enfermos mentales expresaron sus quejas porque tanto en Eivissa como en Formentera no se estaban llevando a cabo distintas acciones asumidas por la Consejería de Salud de les Illes Balears,



como eran la creación de una unidad comunitaria de rehabilitación, una unidad residencial o un hospital de día infanto-juvenil y una unidad terapéutica educativa itinerante. La citada consejería expuso que el nuevo hospital Can Misses permitirá trasladar el hospital de día de psiquiatría a este centro hospitalario, liberando un espacio que será ocupado por la unidad comunitaria de rehabilitación; asimismo la unidad terapéutica educativa de día lleva en funcionamiento desde enero de 2011.

En lo que respecta a la ordenación de la prestación farmacéutica, el grueso de las quejas en este ámbito hace referencia a

la financiación, suministro y distribución, información y control de medicamentos. Algunas quejas hacen referencia al marco legal vigente en materia de aportación de los usuarios en la financiación de medicamentos, ya que supone una contradicción para algunos usuarios que pensionistas con altos niveles de renta no efectúen aportación alguna, y otras personas sin recursos económicos suficientes deban sufragar el 40 por ciento.

Otro significativo número de quejas se refiere a la información sobre medicamentos, y destaca la investigación llevada a cabo a raíz de una queja planteada por el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, según la cual los prospectos no se ofrecían en formatos accesibles para determinadas personas con discapacidad, especialmente aquellas con problemas visuales. El Ministerio de Sanidad comunicó que se habían desarrollado actividades para la adaptación de la página web de la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios, a un formato accesible para personas con discapacidad, y que se habían puesto en marcha distintas actuaciones para la transformación de los prospectos de medicamentos.

Merece también destacarse la investigación de oficio que ya se recogía en el informe del año 2010, iniciada ante diferentes comunidades autónomas, en relación con la viabilidad de impulsar una reforma legal adecuada que permita fijar, en el procedimiento de adjudicación de nuevas oficinas de farmacia, un "cupo de reserva para personas con discapacidad" o bien un apartado específico en los baremos de méritos de los concursos. En el curso de 2011, diversas comunidades autónomas han remitido sus informes a la Institución, contestando algunas de ellas que en futuros proyectos normativos, se incluirá la discapacidad como un mérito en el correspondiente baremo, aunque la investigación sigue aún en trámite.

El desempleo y el creciente número de personas en riesgo de exclusión social protagonizan las quejas en materia de política social

Como en años anteriores, en 2011 la Institución ha seguido manteniendo una atención constante sobre los problemas que afectan a la infancia y especialmente sobre los menores que se hallan en situación de riesgo. Además, el creciente número de personas en situación de pobreza y las demoras en el reconocimiento de las prestaciones sociales también han protagonizado muchas de las quejas.

■ Política social

El Defensor del Pueblo ha venido haciendo, en los últimos años, especial hincapié en la necesidad de abordar una reforma legislativa que afecte a aspectos fundamentales en materia de protección de menores. En concreto, ha resaltado la necesidad de regular por ley orgánica la definición y régimen de los centros de protección de menores con necesidades especiales, cuando se producen internamientos forzados que afectan a la libertad personal. En 2011, se han realizado trabajos de preparación de un anteproyecto de ley de actualización de la legislación sobre protección de la infancia, partiendo de las siguientes líneas básicas: simplificación de mecanismos de acogida y adopción; apuesta por potenciar el acogimiento familiar frente a los centros tutelares; evitar que los menores de tres años no ingresen en centros de protección, suprimiendo el acogimiento provisional y el preadoptivo con el fin de acortar procedimientos; y además, se permitiría la adopción de mayores de 18 años en situación de acogida familiar y se regularían los centros de menores con trastornos de conducta.

La Institución mantiene una preocupación constante por la prevención de situaciones de riesgo y desamparo de menores por lo que, en 2011, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio, con todas las comunidades autónomas, para conocer los criterios utilizados por las entidades públicas de protección de menores en la determinación de situaciones de desamparo, y para obtener una información más precisa sobre las actuaciones prácticas desarrolladas en los procedimientos previos a la adopción de medidas de protección. A fecha de cierre de este informe, aún se estaba recibiendo amplia documentación sobre la materia remitida por las entidades competentes en las distintas comunidades autónomas.

Lamentablemente, el Defensor del Pueblo sigue recibiendo denuncias de hechos graves cometidos en centros de menores. En estos casos, se inicia la oportuna actuación ante el órgano correspondiente con el fin de obtener información precisa sobre la situación del menor. Cabe traer a colación la queja de una adolescente que se encontraba en la Residencia Especial de Atención Psicosocial Picón de Jarama, de la que se había fugado en varias ocasiones, y que acudió a la Institución solicitando ser trasladada a otra residencia o bien quedarse a vivir

con un familiar. También se dirigió a esta Institución un menor manifestando que, en ese mismo centro, los menores que generan problemas son encerrados en una habitación supuestamente destinada a almacén, y se les golpea con guantes para no dejar marcas. En ambas ocasiones, se procedió a la apertura de las oportunas investigaciones que se encuentran todavía en trámite.

En relación con las estancias de menores extranjeros en nuestro país, la ley establece que dichas estancias han de producirse con fines de escolarización, y que el desplazamiento temporal de menores tendrá naturaleza jurídica de estancia por estudios, que finalizará cuando acabe el curso académico, fecha en la que el menor deberá regresar a su país salvo que razones excepcionales lo impidan. En este marco, es interesante destacar la queja en la que un ciudadano planteaba a esta Institución su propósito de formalizar la adopción de un menor, procedente de Haití, que había llegado a través de uno de los programas de desplazamiento temporal. Cabe señalar que, con motivo del terremoto que asoló Haití en enero de 2010, y ante el riesgo que suponía esa situación para las adopciones ilegales, dado el peligro de tráfico y secuestro de menores, se decidió, a nivel internacional, la suspensión de adopciones y acogimientos de niños de aquel país. Las actuaciones del Defensor del Pueblo finalizaron cuando la Generalitat de Cataluña informó de que, aun no siendo posible la adopción solicitada habida cuenta de las circunstancias del país, se desaconsejaba el retorno del menor, por lo que se informaría favorablemente para la renovación del visado en consideración a las circunstancias excepcionales.

Respecto a las adopciones internacionales, hay que destacar también la paralización de adopciones de menores de edad procedentes de Kazajstán, que causó gran preocupación en un número considerable de familias españolas que se encontraban inmersas en este proceso de adopción de niños de aquel país. A todos ellos se les comunicó la paralización de las adopciones que no hubieran estado confirmadas a 31 de diciembre de 2010, ya que las autoridades de dicho país habían suspendido la recepción de expedientes con motivo de su adhesión al Convenio de La Haya. Una vez que Kazajstán reabra nuevamente las adopciones internacionales, las solicitudes pendientes se beneficiarán de una tramitación prioritaria. Además está prevista la visita a Kazajstán de una delegación de



expertos de la oficina permanente de la Conferencia de La Haya de Derecho Internacional Privado en el marco de una misión conjunta con UNICEF, para ofrecer asistencia técnica en materia de adopciones y la implementación del Convenio de La Haya.

Personas con discapacidad

Si bien es cierto que la legislación española en materia de discapacidad es una de las más avanzadas de la Unión Europea, el ejercicio de algunos derechos resulta aún muy precario, por lo que es preciso continuar avanzando hasta conseguir la plena inclusión social de aquellas personas que sufren algún tipo de discapacidad.

En 2011 se ha aprobado la Ley 26/2011, de 1 de agosto, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad, que profundiza en el modelo social de la discapacidad tomando como referencia la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Esta nueva ley da un impulso definitivo a las garantías de autonomía personal y no discriminación de las personas con discapacidad, estableciendo que, según la Convención, son personas que presentan deficiencias físicas, mentales, intelectuales o sensoriales a largo plazo, que pueden impedir su participación plena y efectiva en la sociedad, en igualdad de condiciones con las demás personas. La mencionada ley, en su disposición adicional sexta, concede un plazo de doce meses, desde su entrada en vigor, para que el Gobierno adopte medidas dirigidas a promover el acceso al empleo de las personas con capacidad intelectual límite. Asimismo, se reconoce legalmente el Observatorio Estatal de la Discapacidad, como instrumento técnico de la Administración General del Estado, que se encargará de la recopilación de información relacionada con el ámbito de la discapacidad, y que con carácter anual, confeccionará un informe sobre la situación y evolución de la discapacidad en España.

Accesibilidad

El RD 1276/2011, de 16 de septiembre, de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, modifica el RD 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad. Esta modificación está basada en la inclusión de los planes de accesibilidad en todos los sectores de transporte, y en el criterio usado para deslindar las grandes infraestructuras y servicios de aquéllas de pequeña entidad. Estas últimas tendrán un promedio anual de tráfico igual o menor a 750 viajeros al día. Para las instalaciones con tráfico mayor a 750 viajeros al día, se deberá elaborar un plan de accesibilidad. Sin embargo, el Defensor del Pueblo sigue recibiendo quejas de personas con alguna discapacidad que denuncian la falta de accesibilidad a transportes o edificios públicos.

Es el caso de las quejas que han llegado a la Institución en relación con la accesibilidad a determinadas estaciones de RENFE, como la de Sodupe (Bizkaia), por los desniveles entre andén y tren. Esta queja se cerró de forma favorable, al informar la Secretaría de Estado de Planificación e Infraestructuras de una actuación para la adaptación de los andenes de dicha estación; o, la de la estación de Segorbe (Castellón), que seguía sin ser accesible para las personas con movilidad reducida, a pesar de su remodelación en 2008, dentro del plan de accesibilidad de estaciones. Además, había quedado excluida del Servicio "Atendo" de atención y asistencia a viajeros con movilidad reducida; o bien la estación de Villagarcía de Arousa, donde también se denunció la eliminación del mencionado Servicio "Atendo", entre otras estaciones con problemas de accesibilidad. A este respecto, la Secretaría de Estado informó a la Institución de que Adif (Administrador de Infraestructuras Ferroviarias) ha previsto la adaptación de sus estaciones, de forma que se permita la accesibilidad a los servicios ferroviarios al 90% de los viajeros con discapacidad o movilidad reducida a lo largo de 2012, alcanzando una cobertura del 100% en 2014, para lo que se realizará una inversión de 479 millones de euros, en un total de 296 estaciones. Asimismo, el Servicio "Atendo" va a ser estudiado en próximas reuniones entre RENFE y Adif, en respuesta a las solicitudes de diversos clientes y por el interés general, ante el volumen de viajeros que transitan habitualmente por estaciones de tren.

Otros aspectos de la accesibilidad son las quejas relativas a las dificultades que las personas con movilidad reducida encuentran para acceder a algunas infraestructuras públicas, como comisarías de policía y piscinas municipales. En los informes que ha recibido la Institución se subrayan las dificultades presupuestarias actuales para acometer las oportunas reformas, que se podrán poner en marcha cuando cesen tales limitaciones económicas.

Recursos para personas con discapacidad

Un año más, un significativo número de ciudadanos -si bien ha descendido el número total de reclamaciones sobre este tema- han manifestado su preocupación por el acceso a una plaza en centros adecuados a la discapacidad que padecían, tras haberles sido aprobado el Programa Individual de Atención (PIA) de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las

personas en situación de dependencia. El procedimiento seguido en estos casos consiste, en primer lugar, en llevar a cabo una valoración de la dependencia, y una vez establecido el referido PIA, se determina la prestación más adecuada y la incorporación del dependiente a algún servicio.

El Defensor del Pueblo hubo de intervenir al tener conocimiento de que un ciudadano, con una discapacidad del 84% que residía en un inmueble sin ascensor y sin ninguna adaptación de su vivienda, con su mujer y un hijo con una discapacidad del 65%, había solicitado, en 2007, plaza en una residencia de atención a discapacitados físicos, sin que se hubiera aprobado el PIA, por lo que continuaba en lista de espera para ingresar en una residencia. Las actuaciones concluyeron satisfactoriamente, al comunicar la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid que, en mayo de 2011, se le había adjudicado plaza en una residencia para personas con discapacidad física, plaza que fue aceptada por el interesado.

La adaptación de algunos recursos para personas con discapacidad de la Comunidad de Madrid, provocó el malestar de varios ciudadanos que se dirigieron a la Institución, cuando la Consejería de Familia y Asuntos Sociales acordó el cese, inmediato y simultáneo de la actividad de tres centros –un centro ocupacional, uno de discapacitados, y otro de atención a discapacitados psíquicos– lo que obligó al traslado forzoso de 150 personas con discapacidad. El Defensor del Pueblo inició actuaciones con la citada consejería para conocer los motivos que habían llevado al cierre de estos tres centros. La consejería remitió extensa información, en la que dejaba constancia de las deficiencias estructurales de los edificios, por lo que se adoptó la decisión de cesar temporalmente las actividades en los centros y proceder al traslado de sus usuarios y trabajadores a la Residencia de Personas Mayores de Carabanchel, así como a otros centros ocupacionales, al objeto de garantizar de forma inmediata la seguridad de dichos usuarios y trabajadores. El Defensor del Pueblo consideró adecuado hacer un seguimiento de la situación hasta comprobar que todos los afectados estaban convenientemente atendidos, dado el elevado número de personas afectadas. Las actuaciones de la Institución se dieron por concluidas cuando se comprobó que no había lesiones de derecho o interés legítimo, ni de los usuarios ni de los trabajadores, y que se habían adoptado medidas para el mejor funcionamiento de cada una de las nuevas instalaciones, dotándolas adecuadamente de servicios y efectuándose un seguimiento por cada uno de los usuarios trasladados a otros centros.

Tercera edad y situación de dependencia

El Defensor del Pueblo es consciente de la complejidad del sistema de adjudicación de plazas a usuarios en residencia de mayores, y precisamente por ello, considera oportuno insistir en la necesidad de que se extremen las garantías del derecho que tienen los ciudadanos a una información lo más clara y transparente posible sobre aquellas actuaciones que pudieran afectarles. Esta necesidad de extremar garantías se debe a las quejas que, en la mayor parte de los casos provienen de personas mayores y hacen referencia a la demora que se produce en la tramitación de su solicitud de acceso a plaza en residencias de la Comunidad de Madrid.

En 2011 varios jubilados de Pinto se dirigieron a la Institución para manifestar la necesidad de dotar al municipio de una residencia y un centro de día para enfermos de Alzheimer. Este hecho motivó la intervención de la Institución ante el Ayuntamiento de Pinto, puesto que el proyecto se había aprobado y se encontraba paralizado sin razón aparente. El mencionado ayuntamiento informó de que la residencia municipal se encontraba en su recta final de construcción, y las actuaciones del Defensor del Pueblo se dieron por concluidas cuando se comprobó que se había aprobado un pliego de cláusulas administrativas y técnicas para adquisición de mobiliario y equipamiento.

En materia de dependencia, durante 2011 han sido numerosas las quejas relacionadas con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Aunque esta Institución ha podido constatar una cierta mejora en los tiempos de tramitación de las solicitudes de valoración y en el reconocimiento de los ciudadanos afectados, siguen produciéndose demoras inaceptables tanto en la valoración de los interesados, como en la notificación de la resolución de grado y nivel de dependencia y en la posterior aprobación del Programa Individual de Atención (PIA). La constatación de dichas demoras ha llevado a la Institución a la formulación de recordatorios del deber legal que incumbe a la Administración, para resolver en tiempo y forma las solicitudes que le sean formuladas. En el caso de la Comunidad de Madrid, la Consejería de Asuntos Sociales puso de manifiesto que se han adoptado un conjunto de medidas, agrupadas en tres grandes apartados: aumento de recursos humanos destinados a la valoración y elaboración de los programas individuales de atención; mejora de medios materiales destinados a dicha gestión; y ampliación de la oferta de servicios y prestaciones gracias al incremento presupuestario del que ha gozado esta consejería en los últimos años. En este mismo sentido se pronunció la Consejería de Justicia y Bienestar Social de la Comunitat Valenciana, con la aprobación de un decreto para agilizar la tramitación de expedientes, simplificando de manera notable los trámites establecidos. Por su parte, la Consejería de Trabajo y Bienestar Social de la Xunta de Galicia informaba del progresivo incremento de los servicios ofrecidos desde principios de 2011.

Es necesario volver a insistir, como en años anteriores, en que los criterios referidos a la fecha de efectos con que deben reconocerse los derechos derivados de la situación de dependencia, varían de unas comunidades autónomas a otras, por lo que en cada territorio se siguen pautas diferentes. A este respecto, son ya numerosas las sentencias dictadas por los tribunales superiores de justicia de diversas comunidades autónomas, en el sentido de que la prestación económica para ciudadanos debe reconocerse desde el día siguiente a la fecha de presentación de solicitudes, lo que confirma el criterio mantenido por esta Institución que debería ser adoptado con carácter general y aplicarse en todas las comunidades autónomas. Con ello, se evitaría que los ciudadanos se vieran obligados a acudir a los tribunales, y se lograría una mayor igualdad, no sólo entre territorios, sino que se evitarían las desigualdades que se están produciendo entre ciudadanos que acuden a los tribunales y aquéllos que no lo hacen. Esta desigualdad en los criterios sobre la fecha de efectos en la que deben reconocerse los derechos derivados de una situación

de dependencia incrementa el malestar y la desconfianza de los interesados frente a las instituciones.

Además, las diferencias en los criterios de aplicación de la ley por parte de las distintas administraciones no sólo se refieren a la fecha del reconocimiento de las prestaciones, sino también a los servicios o prestaciones reconocidos, circunstancia que preocupa seriamente a la Institución. Pues bien, estas diferencias no se han reducido y cada vez son mayores.

Familias numerosas

Durante el año 2011 no se ha abordado la reforma de la Ley 40/2003, de Protección de las Familias Numerosas, que estaba prevista en las Leyes de Presupuestos Generales del Estado de años anteriores. Desde 2008 han sido frecuentes las quejas de ciudadanos reclamando la posibilidad de acceder a la condición de familia numerosa, al estar un solo progenitor a cargo de dos hijos. En el primer informe remitido a esta Institución por la Secretaría General de Política Social y Consumo, se indicaba que el borrador de ley en torno a dicha posibilidad había sido ya redactado y se estaba tramitando, pero al constatar el Defensor del Pueblo que la reforma anunciada no se estaba llevando a cabo, se dirigió de nuevo a la Administración, informando la Secretaría General de Política Social que la inclusión de un nuevo supuesto –cónyuge discapacitado y con dos hijos a su cargo– había implicado tener que iniciar de nuevo la fase de estudio para elaborar un nuevo borrador de modificación de la actual Ley de Familias Numerosas, añadiendo este supuesto y el anteriormente mencionado. A lo largo de 2011 no se ha producido ninguna variación, y el Defensor del Pueblo ha vuelto a reiterar los incumplimientos que se están produciendo, al objeto de que finalmente puedan adoptarse las medidas que permitan incrementar la protección a las familias numerosas que pasan por mayores dificultades.

Personas en situación de pobreza y exclusión social

La sociedad se está viendo gravemente afectada por la crisis económica que sufre actualmente nuestro país, y según un estudio de la Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social (EAPN), el número de españoles en situación de pobreza y exclusión social aumentó de forma alarmante entre 2009 y 2010, hasta situarse en 11.666.827 personas, un 2,1% más que el año anterior. Además, un 25% de los españoles están ya en situación de riesgo. Ello supone entre otras consideraciones que, cada vez con mayor frecuencia, los españoles acuden a los servicios sociales de sus correspondientes ayuntamientos con el fin de informarse de las ayudas sociales que pueden obtener, en atención a sus circunstancias económicas, cada vez más difíciles. La demora en la obtención de esa información, o en la tramitación de las ayudas sociales, motivó las quejas de varios ciudadanos que se dirigieron a esta Institución buscando el amparo del Defensor del Pueblo puesto que cualquier demora agrava sus dificultades económicas.

En otro orden de cosas, la Institución siempre ha mostrado una especial preocupación por los servicios que reciben las personas sin hogar. Una vez más se constató la necesidad de que la ciudad de Vigo contara con un albergue municipal y, desde el ayuntamiento de esa localidad, se informó de que se halla-

ban a la espera de confirmar la cofinanciación, por parte del gobierno autonómico, para la finalización de un proyecto de creación de un albergue. Sin embargo, al finalizar 2011, Vigo carecía aún de albergue, aunque ya se ha aprobado un convenio para su realización.

Las obras de mejora del Centro de Acogida San Isidro, en Madrid, motivaron la intervención del Defensor del Pueblo, a fin de verificar el respeto de los derechos de los usuarios afectados por tales obras, informando el ayuntamiento que, antes de las obras, sí se incumplía con la normativa vigente. Asimismo, el citado consistorio informó de la elaboración del Plan de Inclusión Social de la Ciudad de Madrid 2010-2012, cuyo objetivo fundamental era responder al reto de la exclusión social, implementando las políticas necesarias para prevenir este fenómeno. Según el Ayuntamiento de Madrid, con este plan se ha alcanzado el 80% de las actuaciones previstas, con una previsión de nuevas actuaciones para 2012.

■ Seguridad Social y Administración Laboral

En este apartado, las quejas más frecuentes están relacionadas con los deberes del empresario de notificar el momento de iniciación de la actividad del trabajador autónomo fundamentalmente, o con la necesidad de comunicar a la Administración la extinción de la obligación de cotizar por cese o baja en el trabajo. Sin embargo, el mayor número de quejas relativas a actuaciones de la Tesorería General de la Seguridad Social se refieren a los procedimientos recaudatorios incoados por cuotas que no se han satisfecho en tiempo adecuado, o a la percepción de prestaciones económicas que la Administración competente ha considerado injustificadas.

Prestaciones

En materia de prestaciones por incapacidad, se analizan aquellas quejas de personas que, por motivo de alguna enfermedad, han requerido la observación de su estado de salud en relación con el desempeño adecuado de su actividad profesional.

En materia de incapacidad permanente, los asuntos tramitados por el Defensor del Pueblo se han referido al reconocimiento del derecho a la prestación económica, a la revisión de la situación de incapacidad por agravación o mejoría y por error en la determinación del grado de incapacidad, así como al mantenimiento indebido del pago al beneficiario de la pensión, una vez superado el plazo establecido para la prestación reconocida.

Así, un trabajador presentó una queja a la Institución, en la que se especificaba que el Instituto Nacional de la Seguridad Social le reconoció, en el 2006, una prestación por incapacidad permanente total, para un periodo máximo de seis meses. Pese al periodo de extinción señalado, se mantuvo el pago de la pensión, con notificación al interesado de las sucesivas revalorizaciones anuales, que se fueron sucediendo hasta la resolución de febrero de 2011, en la que la entidad gestora acordó dar de baja la prestación con efectos a noviembre de 2006. El ciudadano afectado asumía plenamente la situación, pero con-

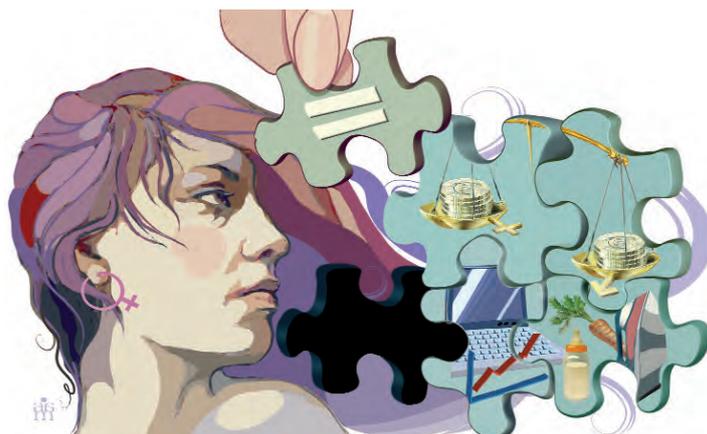
sideraba muy gravoso el importe económico de la deuda notificada. Esta Institución resolvió el expediente, formulando una recomendación al Instituto Nacional de la Seguridad Social para que se adopten las medidas administrativas necesarias a fin de evitar consecuencias desfavorables a nivel económico, debidas a una dilatada percepción indebida de cantidades por el beneficiario al que se le reconoce una prestación por incapacidad total por un plazo determinado. El Instituto Nacional de la Seguridad Social aceptó la recomendación, y puso de manifiesto que ha desarrollado medidas administrativas de control de los vencimientos de las prestaciones de la Seguridad Social que se reconocen para un plazo determinado.

En el ámbito de las pensiones de jubilación, numerosas quejas se han centrado en los efectos que producen disposiciones como el RDL 8/2010 y la Ley 27/2011, por la dureza que los ciudadanos perciben debido a la aplicación de recortes en las prestaciones sociales. Muchos, han visto truncadas las expectativas de renta personal que habían generado en base a las normas vigentes hasta los días previos al cumplimiento de una determinada edad, tras haber acreditado un periodo extenso de cotizaciones durante toda su vida laboral. Asimismo, la Institución ha realizado diversas actuaciones sobre cuestiones referidas a los requisitos para el reconocimiento de la pensión, así como sobre las posibilidades legales para acceder a la jubilación anticipada.

En relación a las prestaciones por desempleo y con motivo de la tramitación de diversos expedientes, esta Institución ha venido formulando, ante el entonces Instituto Nacional de Empleo, distintas consideraciones respecto a la demora observada en la tramitación y comunicación a los interesados de las propuestas de extinción de prestaciones y subsidios por desempleo, o percepción indebida. El Defensor del Pueblo ha podido observar que persiste la demora en comunicar resoluciones de cobro indebido de prestaciones y subsidios por desempleo emitidas por las direcciones provinciales del Servicio Público de Empleo Estatal. Esta tardanza en las notificaciones causa graves perjuicios económicos a sus perceptores, dada la imposibilidad de que reintegren las cantidades en el plazo de pago voluntario, al carecer normalmente de ingresos suficientes. La oficina del Defensor del Pueblo ha reiterado la necesidad de que el examen de las solicitudes de prestaciones y subsidios se ajuste al principio de eficacia. Con el fin de agilizar el procedimiento para el reintegro de prestaciones indebidamente percibidas se ha creado una nueva aplicación informática, de gran ayuda para gestionar la recuperación de las prestaciones indebidamente percibidas por los ciudadanos.

Formación profesional

En este apartado, la falta de desarrollo del RD 1224/2009, de 17 de julio, de reconocimiento de las competencias profesionales adquiridas por experiencia laboral, por parte de algunas comunidades autónomas que tienen transferida la materia de formación profesional, ha dado lugar a diversas actuaciones. Así, la Institución solicitó informe al Servicio Andaluz de Empleo, que informó de las dificultades técnicas existentes para el desarrollo del mencionado decreto. No obstante, los centros directivos competentes del Servicio Andaluz de Empleo están trabajando en la incorporación al texto de las distintas obser-



vaciones que han surgido durante el proceso de tramitación. Por ello, se dieron por finalizadas las actuaciones iniciadas.

Colocación y empleo

A través de la página web del Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF), se publicó una oferta de empleo en la que la empresa exigía determinada edad para el desempeño del trabajo: mínimo 18 años y máximo, 30 años. Por este motivo, las solicitudes de varios desempleados fueron rechazadas. El centro asociado del Ayuntamiento de Valencia consideró que no había habido irregularidades en la tramitación de la oferta, y que ésta se ajustaba al procedimiento que figura en el manual de ofertas de empleo. Por su parte, el SERVEF manifestó que la tramitación y gestión del centro asociado del Ayuntamiento de Valencia, una vez analizados los datos, no presentaba irregularidad alguna. Una vez más la Institución quiere señalar que la publicación de anuncios de ofertas de empleo en los que se establecen limitaciones, por razón de edad, a los candidatos, son ilegales, por vulnerar tanto la Constitución en su artículo 14, como el artículo 4.2.c) del Estatuto de los Trabajadores. Por tanto, ningún Servicio de Empleo puede admitir la publicación de ofertas de trabajo en las que se señale un sexo, ni tampoco un requisito de edad.

Las oficinas de empleo deben advertir al empresario acerca de la irregularidad de estas condiciones discriminatorias, y en caso de no ser modificadas, no permitir su publicación. El SERVEF indicó a esta Institución que ha remitido una comunicación a todos sus centros, propios y asociados, para que no se admitan publicaciones de ofertas en las que se exija, aunque sea "preferentemente", un requisito de edad.

Oficinas de empleo

Las quejas que, año tras año, recibe la Institución en lo referente a las oficinas de empleo, son numerosas, y hacen referencia tanto a la información proporcionada por estas oficinas, como a la gestión y tramitación de las prestaciones a través de los canales informáticos. Estas quejas se incrementaron por la transferencia de competencias de las políticas activas de empleo a las comunidades autónomas. Por esta razón, el Defensor del Pueblo ha promovido la habilitación de un sistema de coordinación efectivo. Finalmente, el RDL 3/2011, de 18 de febrero, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad

y la reforma de las políticas activas de empleo, ha añadido un artículo en el que se introducen los instrumentos de coordinación del Sistema Nacional de Empleo, y más concretamente un sistema de información común de los servicios públicos de empleo.

Aunque se dieron por finalizadas las actuaciones por parte de la Institución, se siguen realizando seguimientos, y de este modo pudieron detectarse distintas incidencias en la solicitud de cita previa, tanto telefónica como por Internet, en las oficinas de empleo de la Comunidad de Madrid, por lo que la Institución consideró oportuno iniciar actuaciones al respecto ante la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal. Estos problemas se han extendido al resto del territorio nacional, motivo por el cual se abrió una investigación de oficio en torno a las medidas previstas para tratar de paliarlos. El citado Servicio indicó que, para que las personas usuarias no tuvieran que soportar largas esperas, se había optado por adoptar un sistema de cita previa, que se está implementando de forma paulatina.

Hacia la plena igualdad de la mujer en el empleo

A pesar de que las políticas nacionales y el marco legislativo en la promoción de la igualdad de género en el mundo laboral han experimentado notables avances en nuestro país, la aplicación práctica de estas políticas no siempre produce como resultado una igualdad real en el ámbito laboral. Las mujeres siguen siendo víctimas de discriminación en los empleos, en las remuneraciones, en las condiciones del trabajo y, particularmente, en lo que se refiere al acceso a puestos de responsabilidad. Según informes recientes, el salario de las mujeres viene a ser, en promedio, entre un 70% y un 90% del que ganan los varones y hay un porcentaje superior de mujeres en los empleos de bajos ingresos, a pesar de tener formación académica similar.

Conforme a las quejas que recibe el Defensor del Pueblo, la discriminación de las mujeres se materializa en contextos muy diversos, que pueden ser constitutivos de una discriminación directa, cuando en las prácticas o políticas de empleo se excluye o se da preferencia, por ejemplo, a hombres frente a mujeres, o bien indirecta, cuando ciertas prácticas pueden implicar el rechazo de las mujeres, por ejemplo, al solicitar una determinada altura, lo que dejaría fuera de las candidaturas a la mayoría de las mujeres. Además, cabe destacar, según se desprende de las últimas encuestas del CIS, que las desigualdades en los salarios de las mujeres, así como su discriminación en el trabajo, constituyen una preocupación notable en nuestra sociedad. Esta discriminación laboral de la mujer se agrava en tiempos de crisis, circunstancia que se ha venido a denominar “feminización de la pobreza”.

Por todo ello, el Defensor del Pueblo procedió a abrir una investigación de oficio, solicitando a la Secretaría de Estado de Empleo la remisión de un informe acerca de las previsiones existentes sobre la eventualidad de emprender actuaciones que tiendan a eliminar esta discriminación. La citada Secretaría de Estado ha remitido un extenso informe indicando que siguen existiendo importantes brechas de género, en aspectos como el acceso al mercado de trabajo, mantenimiento del empleo, y condiciones del mismo. Algunas cifras relevantes son, por ejemplo, la tasa de empleo femenino, de un 41% frente al 53% en el colectivo masculino. Además, las mujeres concentran el 76% de los contratos a tiempo parcial, son mayoría en los trabajos menos valorados y peor remunerados, ocupan un número limitado de puestos de responsabilidad y perciben un salario inferior al de los hombres por desempeñar el mismo trabajo.

Con el fin de conseguir una mejora sustancial en la empleabilidad de las mujeres y en sus condiciones de trabajo, señala el informe de la referida Secretaría de Estado, se han reformado las políticas activas que se han plasmado en la Estrategia Española de Empleo. Por su parte, para que la igualdad de oportunidades sea efectiva y real, la Inspección de Trabajo, en colaboración con las comunidades autónomas, desarrolla planes de actuación para la vigilancia en las empresas de la igualdad efectiva entre hombres y mujeres. Asimismo se ha llevado a cabo una campaña para vigilar la no existencia de discriminaciones salariales en diversos sectores. Además, se están realizando actuaciones inspectoras en materia de prevención de riesgos laborales desde un enfoque de género, dirigidas a aquellas empresas que realizan actividades que puedan poner en riesgo la maternidad, o bien la lactancia de sus trabajadoras.

Por último, es necesario prestar especial atención a las mujeres con especiales dificultades de inserción, como las víctimas de violencia de género, potenciando planes específicos de inserción laboral para ellas, diseñando programas formativos, con incentivos para el inicio de nuevas actividades por cuenta propia, o incentivando a empresas que contraten a mujeres víctimas de violencia doméstica.

A pesar de que el Defensor del Pueblo reconoce, en líneas generales, los avances normativos realizados para la igualdad efectiva de la mujer en el mercado laboral, comparte las consideraciones de la Secretaría de Estado de Empleo, en las que se reconoce la existencia de importantes brechas de género. Por este motivo, en el ámbito de sus competencias, la Institución seguirá las investigaciones iniciadas por lo que, recientemente, ha solicitado la remisión de un informe a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, sobre las actuaciones de inspección, así como sobre las previsiones existentes de planificar campañas concretas en materia de igualdad.

Los ciudadanos piden a la Agencia Tributaria más transparencia y mayor flexibilidad

Los contribuyentes se quejan de las muchas dificultades que encuentran a la hora de cumplir con sus obligaciones tributarias. Y lo achacan a la falta de claridad de las actuaciones de la Agencia Tributaria, a la que también critican una excesiva rigidez a la hora de interpretar la heterogénea normativa tributaria. En 2011, los ciudadanos volvieron a alegar desprotección en la gestión de las declaraciones de IRPF y falta de justificación en la imposición o incremento de las tasas locales.

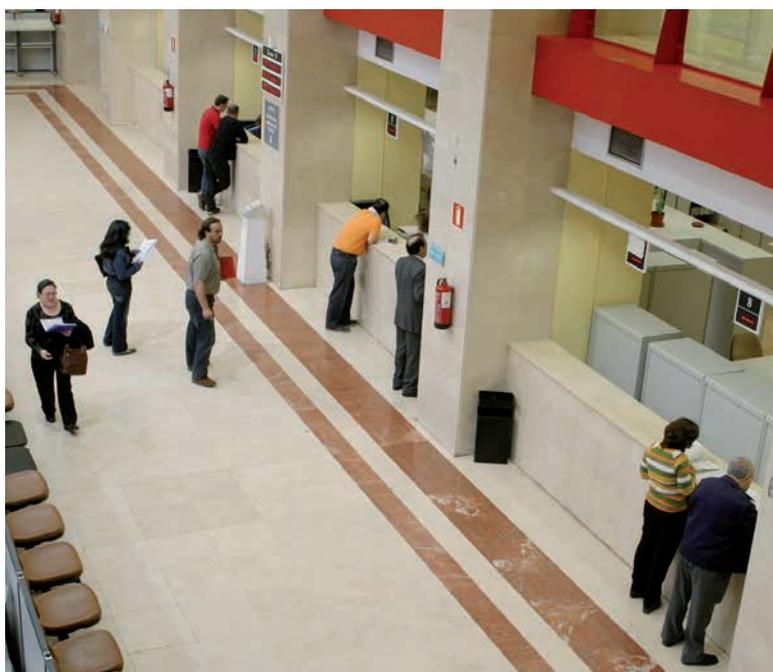
■ Tributos estatales

La oficina del Defensor del Pueblo recibe constantemente quejas relativas a las dificultades que tienen los obligados tributarios en sus relaciones con la Agencia Estatal de la Administración Tributaria (AEAT) para la defensa de sus derechos e intereses.

La heterogeneidad de la normativa tributaria y la falta de claridad en las actuaciones de la AEAT dificultan enormemente la actuación de los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias.

En ocasiones, los documentos que la AEAT remite a los obligados tributarios utilizan un lenguaje poco accesible que sitúa a los ciudadanos en una clara situación de indefensión. Es el caso de una carta enviada por la AEAT a miles de inquilinos reclamándoles el pago del alquiler directamente a Hacienda, para saldar las deudas de sus caseros con el Estado. La carta remitida, una diligencia de embargo de créditos, resulta de difícil comprensión para sus destinatarios y además, obliga a los ciudadanos a desplazarse mensualmente a una entidad de crédito para realizar el pago. A lo largo de la investigación de oficio abierta por la Institución ante Agencia Tributaria, se propuso una mayor clarificación de la información aportada en la carta; la articulación de un mecanismo para evitar que los inquilinos se personen mensualmente en la entidad bancaria donde han de pagar el alquiler; y la eliminación de las consecuencias previstas para el incumplimiento del pago, debiendo ajustarse en caso de impago de la renta de arrendamiento a las previsiones de la Ley de Arrendamientos Urbanos y a lo estipulado en el contrato. En su respuesta, la AEAT aseguró que intentaría simplificar la carta; y que el pago podrá hacerse telefónicamente si se trata de una persona física, o a través de Internet si se dispone de certificado de usuario. En cuanto a las consecuencias de la falta de pago del arrendamiento, al no estar de acuerdo con la Agencia Tributaria, pues considera que es sancionable esta circunstancia, la Institución está elaborando una recomendación de la que dará cuenta en el próximo informe anual.

Otra de las actuaciones destacadas en 2011 en materia de impuestos y tributos tuvo que ver con una recomendación formulada para que se informe a los ciudadanos que vayan a cambiar sus datos en el padrón, que dichas modificaciones no tienen consecuencias fiscales ni suponen alteración alguna en



las bases de datos de otros organismos públicos, por lo que si quieren que surtan efecto, deben comunicar el cambio en el resto de las oficinas públicas.

Por otra parte, a lo largo de sus investigaciones el Defensor del Pueblo ha podido constatar que la AEAT suele realizar una interpretación de la normativa tributaria demasiado rígida e inflexible y, de hecho, rara vez se aparta de su criterio ante la evidencia de la falta de adecuación a la realidad a la que ha de aplicarse. Así, se han presentado numerosas quejas por la cuestionable interpretación que la AEAT está realizando de la normativa tributaria en relación con la aplicación de la exención por reinversión en vivienda habitual, especialmente en lo que se refiere al valor probatorio del certificado de empadronamiento como demostrativo de la residencia. En las quejas los ciudadanos entienden que para la Administración Tributaria siempre existe un ánimo de defraudar por parte de los contribuyentes, lo que se plasma en la exigencia de cuantiosa documentación demostrativa del cumplimiento de los requisitos para acceder a la exención y sobre todo demostrativa de que la nueva vivienda adquirida constituye el domicilio habitual del



sujeto pasivo. Para la AEAT el certificado de empadronamiento no evidencia la residencia, pero, en cambio, si se carece de él se prueba la no residencia, a pesar de que existen varias sentencias que han determinado que el carácter de vivienda habitual no lo otorga el certificado de empadronamiento. Actualmente la oficina del Defensor del Pueblo mantiene varias investigaciones abiertas con este asunto.

Por otra parte, muchos ciudadanos alegan desprotección en la gestión de las declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF). En este contexto, se ha investigado la dificultad que existe a la hora de acceder al servicio de cita previa y, también, la necesidad de que la AEAT adopte alguna medida, a fin de evitar que este tipo de situaciones se sigan produciendo, pues se trata de que los ciudadanos cumplan con sus obligaciones tributarias en la forma que les resulte menos gravosa.

Otra queja recurrente es la de los ciudadanos que se enfrentan a un expediente sancionador tras haber confirmado un borrador de declaración con errores cometidos por el personal de la propia Agencia Tributaria. Esta circunstancia provoca a juicio del Defensor del Pueblo una grave situación de inseguridad jurídica. Ya en 2007 se formuló una recomendación, que fue rechazada, y en la que se pedía que se incluyera un impreso en el que constara toda la información y documentación facilitada por el interesado. A la vista de que el problema continúa persistiendo, la Institución formulará una nueva recomendación a la AEAT.

Otros de los problemas detectados son la falta de seguridad a la hora de confirmar el borrador elaborado por la AEAT, o las dilaciones de la Administración a la hora de devolver, cuando procede, el importe correspondiente en concepto de IRPF.

Por lo que respecta al IVA, los autónomos siguen pidiendo que sólo se pague el impuesto de las facturas cobradas, modificando el actual sistema de devengo para retrasarlo hasta el momento del cobro, total o parcial, de la factura. El Consejo Europeo se pronunció sobre esta cuestión en julio de 2011,

mediante la aprobación de una Directiva que permite a los Estados autorizar que el IVA se declare con arreglo a un régimen de contabilidad de caja que permita al proveedor abonar el impuesto una vez se reciba el pago. El plazo para su transposición finaliza el 31 de diciembre de 2012.

Asimismo, el tipo del Impuesto sobre el Valor Añadido aplicable a los suministros básicos en la actual situación de crisis económica, ha sido objeto de queja en 2011, al considerar los ciudadanos que debe ser rebajado, teniendo en cuenta que el precio de dichos suministros se ha incrementado notablemente.

Impuestos transmisivos

En el ámbito del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, el motivo fundamental de queja recae sobre las comprobaciones de valores efectuadas por la Administración, como consecuencia de la transmisión de la propiedad de bienes inmuebles. El problema reside en los métodos de valoración utilizados que, con carácter general, se basan en la aplicación de coeficientes multiplicadores sobre el valor catastral, a pesar de que las ponencias de valores se realizaron en un momento en el que el mercado, a diferencia de lo que ocurre actualmente, se encontraba al alza.

En las quejas recibidas se alega falta de motivación de las citadas valoraciones y dilaciones en la tramitación de estos procedimientos, con los consecuentes intereses de demora que ello conlleva. Además, los ciudadanos no alcanzan a comprender lo que, a su juicio, supone un afán recaudatorio por parte de la Administración y consideran que las valoraciones deberían hacerse individualmente y teniendo en cuenta la realidad del mercado inmobiliario en cada momento.

Por otra parte, otro grupo de quejas refleja que los ciudadanos se sienten discriminados en función de su lugar de residencia, ante la falta de homogeneidad de la regulación legal del Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones en las distintas comunidades autónomas. En opinión de la Institución esta diferencia no debería producirse pero las investigaciones desarrolladas sobre esta cuestión no han logrado los objetivos deseados.

■ Tributos locales

La incorrecta incorporación a la base de datos de los tributos de gestión compartida (Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica y diversas tasas) es el origen de muchas quejas, así como el inadecuado mantenimiento de dicha base de datos, de cuyos registros depende luego la gestión recaudatoria de los entes locales.

Las quejas ciudadanas muestran en ocasiones perjuicios patrimoniales a los contribuyentes por una mala gestión de la base de datos o por la descoordinación entre las distintas Administraciones.

- **Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica:** uno de los motivos que mayor número de quejas ha generado en este impuesto es la apreciación de la concurrencia de

los requisitos para la obtención del reconocimiento de la exención por discapacidad. A lo largo de las investigaciones con diversos ayuntamientos, se ha podido comprobar que existen opiniones muy diversas, incluso sorprendentes, respecto de la valoración de la discapacidad. Destacan dos concepciones especialmente preocupantes: primero, que la discapacidad no supone una merma para el individuo que la padece y que el sistema trata de compensar ya desde la regulación constitucional, sino que depende de circunstancias que el propio Ayuntamiento debe valorar y, segundo, que existe un ánimo de fraude en los sujetos pasivos del tributo que debe ser atajado mediante la exigencia de requisitos especialmente agravados para poder optar a la misma.

- **Impuesto sobre Bienes Inmuebles:** los dos grandes motivos de queja en torno a este tributo giran alrededor de la depreciación en el mercado que han sufrido los inmuebles – los ciudadanos consideran que la cuota del impuesto es desproporcionada, tras el desplome del mercado inmobiliario- y a la descoordinación entre la Dirección General del Catastro y los municipios. Además, también han llegado quejas relativas al límite establecido a la hora de reconocer bonificaciones o exenciones, como consecuencia de las dificultades presupuestarias de los ayuntamientos.

Tasas locales

Al igual que en años anteriores, continúan las quejas que se refieren a la falta de justificación de las tasas locales. Los ciudadanos se quejan muchas veces del cobro de la tasa como si fuese un impuesto, cuya imposición se justifica por la necesidad recaudatoria de los ayuntamientos y no en que exista una real prestación de servicios o de que el servicio que se presta justifique el coste que se traslada al tributo. Otro motivo común de queja es el incremento sin justificación de las tasas por ocupación del dominio público o la imposición a sujetos pasivos inadecuados.

■ Catastro

La Institución investiga desde 2009 el funcionamiento del Catastro. Las conclusiones de dicha investigación se recogen en un informe de carácter monográfico, que se presentará en 2012.

En general, los ciudadanos se quejan de la falta de motivación de los actos del Catastro; de la asignación de valores catastrales que exceden los rangos del mercado en el momento en que fueron aprobadas las ponencias; la descoordinación y el silencio o la morosidad en el plazo de respuesta.

El Defensor del Pueblo recuerda al Banco de España su deber de velar por los derechos de los clientes bancarios

La falta de información sobre los riesgos que implica la contratación de ciertos productos financieros, siguió protagonizando las quejas remitidas por los ciudadanos. A juicio de la Institución, el servicio de reclamaciones del Banco de España no está cumpliendo su función, pues no garantiza suficientemente la defensa de los derechos de los clientes de las entidades financieras.

■ Seguros

Una queja de oficio abierta en 2011 tiene que ver con la inoperatividad de algunos seguros de vida y desempleo que los clientes se ven obligados a suscribir para poder acceder a un crédito hipotecario, con compañías aseguradoras que pertenecen al mismo grupo financiero que las entidades que les conceden el préstamo.

A los funcionarios y militares las entidades bancarias también les han obligado a suscribir un seguro de vida y desempleo, vinculado al préstamo hipotecario, a sabiendas de que no es probable que se queden sin trabajo. En el caso de los militares, al tener un empleo de riesgo, se les excluye de la cobertura de fallecimiento del seguro de vida.

La investigación, iniciada ante el Banco de España y ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones persigue saber si la Administración tiene conocimiento de esta práctica, del número de reclamaciones presentadas y de la solución que ha dado a las mismas.

En opinión de la Institución, la información prestada a los asegurados no ha sido adecuada, por lo que habría que valorar si realmente el consentimiento dado cumple el requisito de validez para el contrato, lo que hace que estos seguros resulten inoperantes. Por ello, se ha recomendado a la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones que estudie la necesidad de establecer restricciones a esta práctica generalizada de las entidades bancarias de imponer la contratación de los seguros de protección de préstamos y que se observe una mayor diligencia por parte de las compañías aseguradoras a la hora de redactar las pólizas, así como que extreme las cautelas en la interpretación que se efectúa de estas pólizas, ya que está claro que los ciudadanos no han prestado su consentimiento libremente para su contratación y, desde luego, no han prestado un consentimiento informado.

■ Entidades financieras

La actuación del servicio de reclamaciones del Banco de España sigue siendo un motivo de queja constante, porque no está cumpliendo con la función tutelar que tiene encomendada,

y no garantiza la defensa de los derechos de los clientes de las entidades de crédito, sino que la protección se suele inclinar hacia la entidad bancaria, con la justificación de que debe primar la supervisión de la solvencia de las entidades sobre la protección de la clientela. Los ciudadanos se sienten desamparados porque dicho servicio generalmente considera que no tiene competencia para valorar las reclamaciones presentadas y en la mayoría de los casos no se pronuncia sobre el fondo de las mismas.

Por otra parte, la Institución viene reclamando desde 2005 el nombramiento del comisionado para la defensa de los servicios financieros, previsto en la Ley 44/2002, de Ordenación Económica. Posteriormente, la Ley 2/2011 de Economía Sostenible ha abandonado esta idea, encargando al servicio de reclamaciones del Banco de España la protección de los consumidores a través de la resolución de sus quejas.

En 2011, una de las quejas más comunes tuvo que ver con los productos de permuta financiera aparejados a los préstamos hipotecarios, con múltiples denominaciones, aunque los más extendidos son los swaps. Las numerosas quejas llevaron a la oficina del Defensor del Pueblo a abrir una actuación de oficio. Aunque se trata de prácticas legales, desde la Institución se considera que estos productos no ofrecen una información adecuada a los consumidores acerca de los elevados riesgos que conllevan.

Una vez más, los ciudadanos se sienten indefensos por ser la parte más débil frente a las entidades de crédito en estos contratos, teniendo que acudir a la vía judicial para dirimir estos conflictos, dada la referida falta de efectividad del Banco de España como órgano supervisor de la actuación de las entidades bancarias. Para el Defensor del Pueblo, la protección legal de estos productos complejos, no dirigidos a este tipo de clientes no es suficientemente garantista, por lo que considera necesaria alguna normativa que regule la información que debe aportarse a cada tipo de cliente en relación con este tipo de productos.

En este contexto, la Institución decidió actuar de oficio tras la entrada en vigor de la Orden EHA 2899/2011 de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, para conocer si existen en el mercado productos que verdaderamente protejan a los clientes hipotecarios de las subidas de los tipos de interés y, en caso contrario, para que se considere la posibili-

dad de regularlos. La Institución pretende con esta actuación que tanto el Banco de España como la Secretaría de Estado de Economía aclaren algunos aspectos que, o bien no se recogen en la citada orden, o bien no se abordan de forma completa en la misma.

Por otra parte, y al igual que en años anteriores, han continuado las quejas relativas a las denominadas cláusulas suelo. Abierta una investigación de oficio ante el Banco de España y ante la Secretaría de Economía, ambos organismos alegaron que este tipo de productos son fórmulas contractuales válidas, siempre que estén reflejadas en el contrato del préstamo, y que es competencia de las autoridades judiciales apreciar el carácter abusivo o el incumplimiento de la legislación bancaria. No obstante, la Institución ha solicitado la adopción de medidas que garanticen la protección de los usuarios de servicios financieros a la hora de incluir este tipo de cláusulas en sus contratos hipotecarios.

A pesar de que la Orden EHA/2899/2011 mejora sustancialmente el anterior marco de protección de los clientes de los servicios bancarios, a juicio de la Defensoría el problema radica, no ya en la normativa, sino en su correcta aplicación.

■ Actuaciones derivadas de la coyuntura económica

Aunque en enero de 2012 se ha presentado en las Cortes Generales el estudio "Crisis económica y deudores hipotecarios: actuaciones y propuestas del Defensor del Pueblo", la Institución ya emprendió en 2011 varias actuaciones que se recogen en el mismo:

- **Insolvencia familiar:** desde la oficina del Defensor del Pueblo se viene insistiendo en que es necesario regular con mayor eficacia las situaciones de insolvencia personal. La Ley Concursal, que es la normativa que se aplica en estos casos, es costosa y exige procesos muy largos, por lo que no ofrece una protección adecuada a las familias. Además, la principal deuda a la que deben hacer frente las personas físicas es la hipotecaria y la especial protección que la Ley Concursal ofrece a los acreedores con garantías reales, impide que dicha deuda se vea pospuesta o interrumpida durante el proceso, lo que dificulta la recuperación de la economía doméstica. Así las cosas, la actual legislación no protege suficientemente los intereses de los ciudadanos, que son la parte más débil de la relación contractual, sino que su finalidad está encaminada a la regulación de un mercado concreto, a la protección fundamental del sistema hipotecario y a la salvaguarda de los intereses del acreedor, que es la parte más fuerte de dicha relación, generalmente constituida por entidades bancarias. A este respecto, hay que tener presente que dichas entidades concedieron en años de bonanza económica préstamos hipotecarios sin valorar suficientemente los riesgos de los mismos, autorizando créditos de hasta un 120% del valor de tasación de los inmuebles y con unos plazos de devolución de hasta 50 años. Ante esta situación, la oficina del Defensor del Pueblo ha propuesto crear mecanismos (ya sea un procedimiento administrativo, judicial o de mediación) que faci-

liten un acuerdo entre las partes. El objetivo es que el ciudadano sea escuchado y si no hay pacto, que exista un órgano decisorio que dicte una resolución. Se trata de que las familias, sin dejar de atender a sus obligaciones, también puedan cubrir sus necesidades vitales mínimas, para no agravar un procedimiento que afecta también a su salud y a su dignidad.

- **Dación en pago:** la crisis económica ha sido una situación imprevisible para los ciudadanos, que cuando suscribieron préstamos hipotecarios se encontraban en condiciones de hacer frente a la obligación contraída. Sin embargo, el devenir de la economía les ha colocado en una posición que les incapacita temporalmente para ello, por lo que hay que replantearse la responsabilidad del deudor, cuando el incumplimiento viene derivado de circunstancias ajenas a su control. En este contexto, la Institución considera que las personas físicas o pequeños empresarios y profesionales, en especial los autónomos, precisan mantener sus viviendas y sus medios de producción para poder ser elementos activos y no pasivos en la lucha por salir de esta situación. Por ello, se debería examinar la posibilidad de dividir en subtipos los créditos hipotecarios y otorgar diferente consideración en caso de mora o impago a las viviendas habituales y locales de negocio en los que se ejerce la profesión habitual, frente a cualquier otra adquisición de bienes inmuebles en los que éstos se constituyan en garantía. Por ello, la dación en pago, que restringe la responsabilidad y la reparte entre las partes intervinientes en la operación podría limitarse exclusivamente a esas adquisiciones de carácter necesario, dejando un sistema agravado de responsabilidad para otro tipo de adquisiciones. Del mismo modo, tanto la vivienda habitual como el local de negocio deberían recibir una protección extraordinaria en una ejecución hipotecaria, ya que su pérdida multiplica el riesgo de pobreza y exclusión social.

■ Gas

Las quejas relacionadas con el servicio de gas natural tienen que ver fundamentalmente con el retraso en la atención de las solicitudes de suministro de nuevos puntos de gas natural por las empresas comercializadoras. Ello se debe al proceso de liberalización del suministro que varió la estructura del sector en cuanto al suministro a los consumidores domésticos.

■ Suministro de electricidad

Como ya ha ocurrido en ejercicios anteriores, se han recibido numerosas quejas por la prestación del servicio de suministro eléctrico por las compañías del sector. Uno de los mayores motivos de queja es el incumplimiento de los requisitos previstos en el Real Decreto 1955/2000, que regula las actividades de transporte, distribución, comercialización, suministro y procedimientos de autorización de instalaciones eléctricas. Así las cosas, son numerosas las investigaciones emprendidas por suspensión del suministro.

Además, la elevada cuantía o las prácticas abusivas de las empresas suministradoras siguieron protagonizando muchas quejas en 2011. Por ejemplo, la mala gestión de una compañía provocó a una ciudadana varios embargos por impago de una factura incorrecta superior a los 1.400 euros, cuando el gasto mensual ascendía a unos 250.

También se ha intervenido en relación al silencio administrativo ante las prácticas abusivas relacionadas con la facturación de energía eléctrica o ante las dificultades que están atravesando tanto consumidores privados como ayuntamientos para la contratación del suministro en el mercado liberalizado, bien por insuficiente concurrencia de ofertas por parte de las sociedades comercializadoras, bien por la exigencia de garantías de pago o avales por parte de las comercializadoras que no siempre parecen estar suficientemente justificadas.

Por otra parte, se han presentado numerosas quejas de propietarios de instalaciones fotovoltaicas que consideraban que la nueva regulación que entró en vigor a finales de 2010 vulneraba sus derechos porque, entre otras cosas, limita las horas de funcionamiento de las placas solares ya instaladas. Por eso, muchos empresarios del sector se quejaron de que no iban a poder recuperar su inversión ni afrontar los préstamos bancarios. En este sentido, se han emprendido diversas actuaciones, entre ellas, una recomendación al Ministerio de Industria para que, dada la nueva coyuntura de crisis, valorara aumentar la producción de horas de instalaciones fotovoltaicas y que, para evitar situaciones de incertidumbre, elaborara una normativa estable y clara para el sector eléctrico en régimen especial. Esta resolución, sin embargo, ha sido rechazada recientemente. A juicio de la Institución es necesario abordar una nueva regulación estable del sector eléctrico.

■ Aguas

Los problemas más recurrentes son en el corte del suministro de agua por las empresas de abastecimiento sin previo aviso, la disconformidad con el importe de las facturas y averías en los contadores.

Un problema que se repite respecto a la facturación es la dificultad para entender el precio del agua y los elementos que lo conforman. En muchas quejas únicamente se explica el sistema para que los ciudadanos valoren si existen motivos de reclamación.

■ Comunicaciones

La demora que sufren algunos ciudadanos en la instalación, traslado, portabilidad y reparación de averías en sus líneas telefónicas ha continuado siendo motivo de queja durante 2011.

La Orden ITC/912/2006, que regula las condiciones relativas a la calidad del servicio en la prestación de los servicios de comunicaciones electrónicas dotó de cobertura legal a determinadas situaciones que anteriormente carecían de una efectiva regulación jurídica y que dejaban a los interesados en una situación vulnerable. Además, el Real Decreto 766/2011 establece que el operador designado para el suministro del servicio

universal de telecomunicaciones tiene que satisfacer las peticiones razonables de conexión a la red pública desde una ubicación fija en el plazo máximo de 60 días naturales. Sin embargo, la problemática planteada por los ciudadanos es diversa, si bien la circunstancia común a todas las quejas se refiere a la demora en la atención y resolución de las incidencias planteadas a las compañías. Con carácter general, el retraso que se produce es de varios meses, si bien hay expedientes cuya demora es superior.

En opinión del Defensor del Pueblo los operadores deben ser escrupulosos en el cumplimiento de los plazos señalados, a fin de que los ciudadanos se vean afectados mínimamente. En esta línea, se ha investigado la actuación de determinadas compañías, que dejan sin el servicio contratado sin que medie solicitud previa de los abonados. Es el caso de una ciudadana de avanzada edad y con una minusvalía del 67%. Tras abrir una investigación se pidió un informe con carácter urgente, de cuyo resultado se dará cuenta en el próximo informe anual. No obstante, a juicio de la Institución, las compañías han de ser extremadamente diligentes cuando tramitan una baja de este tipo de servicios, puesto que a las incomodidades que se producen cuando el cliente se queda sin él, se suman los serios perjuicios que ocasiona a los colectivos socialmente más vulnerables y personas que viven solas.

Por otra parte, la Ley 2/2011, de Economía Sostenible recoge una recomendación formulada por el Defensor del Pueblo en 2009, para que el servicio de Internet de banda ancha quedara incorporado al servicio universal de las telecomunicaciones y, en consecuencia, su efectiva prestación resulte garantizada a los ciudadanos que soliciten beneficiarse del mismo.

Por lo que se refiere a la telefonía móvil, las quejas ciudadanas hacen referencia principalmente a problemas con la facturación y a la falta de cobertura en determinados municipios.

La recepción continuada de SMS no solicitados y cuya recepción supone un coste económico es motivo de numerosas denuncias. Sobre este asunto se mantiene abierta una queja de oficio. Por otro lado, se ha pedido a la Comisión de Supervisión de los Servicios de Tarificación Adicional de la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información que elabore un informe concreto sobre el problema de la facturación de los SMS Premium no solicitados por los usuarios. Si bien en los últimos años se ha aprobado legislación específica en este ámbito, que ha supuesto una mejora en la protección de los derechos de los usuarios, es necesario un esfuerzo adicional por parte de los poderes públicos, así como la adopción de medidas más contundentes.

Por lo que respecta a los servicios de atención al cliente de los operadores, regulados por el RD 899/2009, las quejas recibidas evidencian que, a veces, el trato dispensado por parte del personal que presta el servicio no siempre es respetuoso. Desde la Institución se demanda a los operadores que adopten las medidas oportunas para que el servicio sea correcto. Es cierto que a veces los ciudadanos esperan soluciones de los operadores o plantean dudas de difícil respuesta, pero también es frecuente que las personas que atienden las llamadas carezcan de la formación e información necesarias para atender debidamente a los interesados.

Por otra parte, está pendiente la tramitación en las Cortes Generales del proyecto de ley de servicios de atención al cliente, que persigue garantizar los derechos básicos de los consumidores y establecer unos parámetros mínimos de calidad que deberán cumplir los servicios de atención al cliente de las empresas de los sectores de suministros de agua, gas y electricidad, servicios de transportes de viajeros, servicios postales, medios audiovisuales de acceso condicional y servicios de comunicaciones electrónicas. En este sentido, cabe destacar que la mayoría de las reclamaciones que reciben las Administraciones Públicas por parte de los consumidores tienen como elemento común la deficiente atención al cliente, especialmente las grandes empresas. Por este motivo, se considera necesaria esta regulación que prevé, además, la posibilidad de que las pequeñas y medianas empresas y aquellas compañías que están en pérdidas no se vean afectadas por la norma, al no ser las principales generadoras de reclamaciones.

■ Transporte

En materia de transporte interurbano, se han investigado, entre otros asuntos, el alto coste de los billetes de avión para las personas tetrapléjicas; la política de tarifas aplicada al servicio del AVE Madrid-Barcelona; la no inclusión de afectados por una minusvalía de entre el 33% y el 64% en la tarjeta dorada de Renfe Operadora; o la prohibición de acceso hasta el tren de los padres de menores de 12 años que viajan solos.

Por lo que respecta al transporte aéreo, se presentaron numerosas quejas por las cláusulas de los contratos con las aerolíneas, que muchos ciudadanos consideran abusivas. En concreto, la que establece el derecho a cobrar por emitir la tarjeta de embarque cuando el viajero no la lleva impresa dio lugar a una recomendación al Instituto Nacional de Consumo.

En cuanto a los perjuicios ocasionados a los viajeros por el cese de actividades de los controladores aéreos, los días 3 y 4 de diciembre de 2010, se decidió suspender las actuaciones al ser personada AENA en calidad de responsable civil subsidiaria en el proceso penal abierto por el Juzgado de Instrucción n.º 3 de Madrid.

Por último, y en lo referente al transporte urbano, continúa la supervisión de las condiciones de acceso para quienes se desplazan en silla de ruedas, a los vehículos de la Empresa Municipal de Transportes del Ayuntamiento de Madrid (EMT).

■ Expropiación

Los graves problemas que afectan a los jurados provinciales de expropiación, en el desarrollo de su función, se traducen en una irregular y larga tramitación de los expedientes de justiprecio y tienen su expresión en una dilatada espera de los propietarios inmersos en un procedimiento expropiatorio para cobrar la indemnización.

La carencia de medios personales y materiales que sufren los distintos jurados provinciales de expropiación forzosa impide el desarrollo adecuado de la tarea que tienen encomendada. Ello se ha podido observar a lo largo de las múltiples investi-



gaciones llevadas a cabo y se ha puesto de manifiesto en varios informes anuales de la Institución, con el propósito de que se modificaran determinados preceptos de la Ley de Expropiación Forzosa, hasta el momento sin éxito.

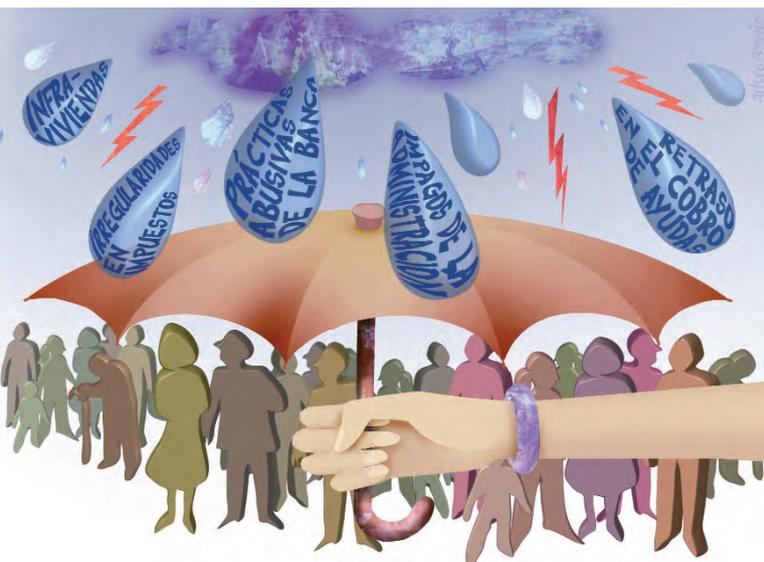
Tras abrir una investigación de oficio de carácter general ante el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública se elaboró un informe que recoge una propuesta de actuación, con la idea de aportar diversas soluciones que contribuyan a mejorar la tramitación de los expedientes y eviten el retraso y consecuente devengo de intereses de demora, a la vez que se propone la aprobación de un nuevo reglamento que establezca la organización y funcionamiento de los jurados. Según los datos facilitados por la Administración, el número de expedientes pendientes de resolución es muy elevado y asciende a 21.185.

■ Contratación administrativa

Como ya se señaló en el Informe del año 2010, el déficit de Tesorería que sufren las Administraciones locales está afectando al pago de los servicios, suministros y obras realizadas por terceros para la Administración. El problema afecta a personas y empresas que se han visto privadas de liquidez, por la imposibilidad de cobro de las deudas y por la incertidumbre acerca del momento en que se dispondrá de crédito para poder hacer efectivos los pagos.

La mayoría de las quejas recibidas en materia de contratación administrativa se refieren a los siguientes ayuntamientos: Madrid; Valdemoro (Madrid), Pinto (Madrid); Humanes (Madrid); Villalpardo (Cuenca); Campillo de Altobuey (Cuenca); Tarancón (Cuenca); Pétrola (Albacete); Madrigueras (Albacete); Motilleja (Albacete); Miguelturra (Ciudad Real); Guadalmez (Ciudad Real); Ocaña (Toledo); Real Sitio de San Ildefonso (Segovia) y Bollullos Par del Condado (Huelva).

En esta línea también se han recibido quejas relacionadas con la Generalitat Valenciana y la Junta de Andalucía.



■ Consumo

La defensa de consumidores y usuarios continuó en 2011 siendo un ámbito relevante en la actividad institucional. Las quejas recibidas muestran que los consumidores están asumiendo un papel cada vez más activo en lo que a la protección de sus intereses se refiere. Ello se traduce en que son más exigentes y conocen mejor sus derechos y las garantías que les asisten cuando deciden adquirir un producto o contratar un servicio. Sin embargo, y a pesar de todas las cautelas que se adoptan por parte de los consumidores, continúan produciéndose situaciones en las que se lesionan sus derechos, lo que motiva que dirijan sus quejas a esta Institución, así como a los órganos de consumo en busca de información y soluciones a sus problemas.

En la mayoría de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo, los ciudadanos solicitaban información sobre diversas cuestiones en materia de consumo y, más concretamente, sobre cómo actuar ante la deficiente atención de algunos servicios técnicos, o ante el incumplimiento de las expectativas depositadas por el comprador sobre el producto adquirido, la falta de entrega de la factura de compra, el derecho al desistimiento por parte del consumidor, la negativa a facilitar hojas de reclamaciones por parte de algunos establecimientos, o los derechos de los consumidores en periodo de rebajas.

También se han recibido quejas sobre el deficiente servicio ofrecido por algunos talleres de reparación de vehículos y de empresas de reparaciones urgentes; por la falta de cumpli-

miento de las garantías de compra por parte de ciertos concesionarios; por tarifas abusivas; y por el comportamiento irregular de determinadas empresas de alquiler de vehículos. Los consumidores también han pedido información sobre cómo actuar en los supuestos en que no reciben un bien contratado y pagado, especialmente cuando la compra ha sido efectuada por vía electrónica. En estos casos, sin embargo, la oficina del Defensor del Pueblo no puede intervenir, al tratarse de cuestiones de carácter privado. Pero sí puede y de hecho, así lo hace, informar sobre los derechos que asisten a los consumidores y usuarios, así como sobre la legislación aplicable a las distintas situaciones que describen. Además, también facilita información a los ciudadanos sobre los diferentes organismos de protección del consumidor existentes.

Por último, otros asuntos que también han trasladado los consumidores a esta Institución se refieren a su disconformidad con las resoluciones recaídas, por parte de los órganos de consumo a los que acuden, o bien por considerarse desprotegidos ante un procedimiento complejo, que no consiguen entender en su totalidad, y cuyo desenlace suele terminar en muchas ocasiones en los tribunales de justicia. También muestran los ciudadanos su insatisfacción ante la falta de obligatoriedad del sistema extrajudicial de resolución de conflictos entre consumidores y empresas.

La Institución lleva tiempo insistiendo en la necesidad de que los órganos de consumo efectúen un seguimiento sobre aquellas quejas que se remiten a otros órganos, por razones de competencia. La finalidad de llevar a cabo dicho seguimiento no es otra que asegurar la efectividad del procedimiento y que éste concluya mediante la correspondiente resolución recaída sobre las reclamaciones formuladas por los ciudadanos. Y ello, porque un importante número de quejas se refieren al silencio administrativo, en los casos en que los expedientes son derivados de un organismo a otro para su resolución.

A pesar de que el Defensor del Pueblo reconoce la labor de los servicios de consumo en la protección de los derechos de los ciudadanos, considera que es necesario seguir potenciando el trabajo de la Administración para mejorar el Sistema Arbitral de Consumo. También es imprescindible que se haga una buena instrumentalización de las políticas inspectoras y dar mayor difusión a las alertas frente a los posibles fraudes existentes.

Por último, la oficina del Defensor del Pueblo apuesta por que se lleven a cabo nuevas campañas informativas adaptadas a las necesidades actuales de la sociedad y también reitera la necesidad de agilizar los mecanismos de gestión en la tramitación de las reclamaciones, ya que ello redundaría en un beneficio indudable para los consumidores y usuarios.

El Defensor del Pueblo pide mayor coordinación entre administraciones y políticas de vivienda más eficaces, frente a la crisis económica

En los centenares de quejas tramitadas el último año en materia de vivienda se han hecho sugerencias y recomendaciones a las administraciones públicas para que no se resignen ante las limitaciones presupuestarias. Frente a la crisis económica, es posible y necesario, sin aumentar el gasto, aplicar políticas más eficaces y mejorar la coordinación entre instituciones. Por otra parte, en 2011 se investigó de oficio con todas las CCAA el número de viviendas de promoción pública vacías.

■ Urbanismo

A pesar de los derechos constitucionales en esta materia la realidad es otra: un urbanismo de solares vacíos con bloques desocupados y urbanizaciones semiterminadas, no siempre desocupadas pues viven algunas personas en una especie de "semiciudad" o semicampo", en un llamativo aislamiento. No sólo hay solares y pisos vacíos, calles sin nombre, escaso alumbrado público o edificios aislados como en un "desierto" sino que también hay ampliación de ciudades con bloques habitados por unas pocas familias; estructuras de hormigón, casas nuevas, unas a medio construir y otras sólo proyectadas. El suelo residencial acabado es de 1,5 millones de m², un total de 3,6 millones de viviendas sin ocupantes y sin visos de que lo estén pronto.

Planeamiento urbanístico

En 2011 hubo numerosas quejas que muestran la sensibilidad ciudadana por la conservación y preservación del entorno. Además, la Institución también actuó de oficio tras conocer un proyecto del Ayuntamiento almeriense de Níjar, que contaría además con el visto bueno de la Junta de Andalucía, para la construcción de 1.000 viviendas, 2.500 plazas hoteleras y un campo de golf de 27 hoyos en una zona lindante con el Parque Natural de Cabo de Gata-Níjar.

También se recibieron quejas sobre cuestiones relativas a la tramitación de los planes urbanísticos: participación pública; retrasos en la tramitación y aprobación de los planes, con una de sus causas principales, la falta de coordinación entre administraciones; y casos de tramitación de planes prescindiendo del debido procedimiento.

Por lo que respecta a la participación pública, es necesario resaltar su importancia en la elaboración y modificación de los planes. Las administraciones tienen la obligación de facilitar a toda persona que tenga interés, directo o indirecto, en el planeamiento o gestión urbanística, el acceso a los instrumentos que se someten a aprobación. Este derecho a obtener información se atribuye a todo ciudadano; no sólo a los titulares de un derecho o interés legítimo, como algunas Administraciones sostienen.

Acerca de los retrasos en la tramitación y aprobación de planes y de la falta de coordinación entre Administraciones urbanísticas, temas recurrentes en el Informe, destacan los siguientes casos, todos ellos ya citados en 2010: la modificación puntual de las Normas Subsidiarias de Archena (Murcia); los retrasos en la elaboración del Plan Especial de Protección del yacimiento arqueológico "Cáceres El Viejo"; y el retraso en el del Plan General de Gondomar (Pontevedra).

Asimismo, la Institución tramita varias quejas por el retraso en la aprobación del Plan General de Ordenación Urbana de Moraleja de Enmedio (Madrid), cuya demora afecta a más de 3.000 personas, en su mayoría cooperativistas, que llevan más de diez años esperando que se clasifiquen sus terrenos como urbanizables, y así poder urbanizar y a continuación edificar. Se han seguido actuaciones tanto con el Ayuntamiento como con la Comunidad de Madrid, en un intento de impulsar la aprobación definitiva del Plan; y en último término se ha formulado una sugerencia y un recordatorio de deberes legales.

Ejecución del planeamiento y licencias

Aunque las dificultades de las promotoras están causando un parón evidente en la ejecución de obras de urbanización, los problemas inherentes a esta fase del desarrollo de los planes no desaparecen, bien por ejecución detenida o por elementos de la gestión irregulares, sea en la reparcelación, sea en la compensación o en tantos otros mecanismos que siempre pueden fallar. Lo mismo ocurre con la fase final de la edificación, es decir con la solicitud, tramitación y otorgamiento o denegación de licencias, la posterior comprobación (primera actividad, cédula de habitabilidad) y con todas las incidencias imaginables (caducidad, silencio administrativo). La función de la Institución es supervisar el funcionamiento de la Administración pública urbanística cuando, de oficio o por las quejas recibidas, encuentra indicios de irregularidad en su función de verificar -el Ayuntamiento y no el urbanizador- si se han cumplido correctamente todos los compromisos urbanísticos asumidos en su día por éste. Esta Institución no da por concluidas las actuaciones mientras no verifica que la Administración urbanística -generalmente la municipal- da solución definitiva a los problemas.

Por lo que respecta a la ejecución incompleta en urbanizaciones antiguas, la crisis de la construcción está ocasionando la

paralización o abandono de urbanizaciones y de construcciones en ejecución. Por tanto, un año más, las quejas se refieren fundamentalmente a los problemas ocasionados por la ejecución incompleta del planeamiento. De entre las más relevantes, destaca el deficiente estado de la urbanización *Esquinzo/Marabu* (municipio de Pájara, Fuerteventura) y sus carencias en infraestructuras, derivadas de que el promotor no culminó las obras de urbanización a que estaba obligado, además de deficiencias en las obras ejecutadas (saneamiento, depuración y abastecimiento de aguas). En este caso, mientras que la actuación del Cabildo Insular ha sido correcta, no ha ocurrido lo mismo con la del Ayuntamiento. La investigación continúa abierta.

Otro caso, también en trámite, es el de una urbanización en Huecas (Toledo), que no dispone de servicio de suministro de agua ni alcantarillado; el agua potable es de un pozo que cloran los mismos vecinos que a menudo se quedan sin suministro; al parecer, tampoco hay recogida de basura ni servicio de limpieza. A cinco metros de una casa hay un 'punto limpio' donde se deposita basura y todo tipo de objetos, que los servicios municipales no recogen nunca, lo que causa gran suciedad, presencia de roedores y riesgo de incendio. Actualmente la Institución se encuentra a la espera de un informe completo de la alcaldía donde señale las razones para no actuar como se le exige, y para que explique de forma clara qué medidas va a adoptar para regularizar la situación.

Otros casos similares y que aún se investigan son los de las urbanizaciones *Tres Palmeras*, en Carmona (Sevilla); *Marcolina*, en Alcossebre (Alcalá de Xivert, Castellón); y *Pla de la Torre* (Torre de Claramunt, Barcelona).

Por otra parte, y por lo que se refiere a las licencias, destacan una vez más, por numerosas, las quejas referidas a viviendas que han obtenido esa licencia sin tener garantizada la prestación de servicios básicos. En estos casos los ayuntamientos parecen dar por buena su actuación por el mero hecho de que la licencia de primera ocupación se otorgara previa obtención de los informes técnicos y jurídicos favorables, afirmando por ejemplo, que la falta de algún suministro es un problema "ajeno al Ayuntamiento". Sin embargo, hay vecinos que habitan viviendas que sí tienen licencia de primera ocupación -y que por tanto han pasado ya el control municipal- pero carecen de facto de algún servicio elemental (electricidad, agua). Así las cosas, la Defensoría no puede aceptar que se tramite y otorgue una licencia de primera ocupación mientras las obras no estén concluidas, ni se compruebe su ajuste a la licencia de obras y al proyecto de urbanización. Las Administraciones deben evitar que algunos constructores o promotores puedan vender viviendas a terceras personas, quienes las adquieren de buena fe ante notario creyendo que pueden ser inmediatamente ocupadas porque cuentan con todos los servicios de urbanización exigibles, lo que resulta no ser cierto. Destacan los casos de Valmojado (Toledo), donde las viviendas no eran habitables al no poderse contratar el servicio de energía eléctrica; Castalla (Alicante), donde casi cuarenta familias habitan viviendas con licencia de primera ocupación, boletines de servicios y certificado de final de obras, pero no de suministro de energía eléctrica; Olla y Mancomunidad de Municipios de Pamplona.

De otro lado, también existen casos de viviendas sin licencia de primera ocupación. Es imprescindible y obligatorio que la

Administración local sea activa y realice gestiones para obligar a los promotores a que las viviendas que promuevan y vendan se ajusten al proyecto autorizado, de modo que puedan regularizarse y se otorgue esta licencia. La Administración local, la más cercana al ciudadano, debe alcanzar la solución de un problema real y grave que afecta a grupos de vecinos que habitan viviendas no habitables. Para ello los ayuntamientos han de adoptar medidas adicionales y distintas de meros requerimientos, que en la mayoría de los casos no son atendidos; estas medidas pueden consistir en la imposición de multas coercitivas, en un procedimiento sancionador e incluso en la ejecución subsidiaria por la Administración a costa del obligado, tal y como esta Defensoría en muchas ocasiones sugiere. Son casos notables por su gravedad los de los Ayuntamientos de Onil en la provincia de Alicante y de Jaraíz de la Vera, provincia de Cáceres.

Deber de conservación

El deber de conservación concierne a todos, también a las mismas administraciones respecto de los bienes a su cargo. La pasividad de algunos ayuntamientos es sorprendente. Por ejemplo, una fundación de la Comunitat Valenciana denuncia el tratamiento que el Ayuntamiento de Torreveja viene dando a diversos edificios pertenecientes al Catálogo de elementos protegidos del PGOU (Teatro Nuevo Cinema, Casa y Torre de los Balcones, Pensión del Parejo, entre otros). Después de una investigación de tres años, la Institución ha llamado la atención sobre los retrasos y la inactividad de la entidad local sobre los inmuebles citados, sin haber recibido la explicación pedida sobre sus causas.

Otro ejemplo, en este caso de falta de conservación en parcelas sin edificar, es el denunciado Llagostera (Girona), donde el Ayuntamiento no adoptaba en la urbanización Font Bona las medidas previstas en la Ley sobre Prevención de incendios en urbanizaciones sin continuidad inmediata con la trama urbana.

Información urbanística

Una vez más debemos resaltar el alto número de quejas que se reciben de ciudadanos que ven denegadas sus peticiones de acceso a determinada información, sin fundamento legal y generalmente mediante el fácil (para el poder público) y desesperanzador (para el ciudadano) silencio administrativo, o bien aduciendo interpretaciones erróneas de las Leyes 30/1992, de Procedimiento común y 27/2006, del Derecho de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente. Interpretaciones, a juicio de la Defensoría, equivocadas y/o restrictivas del derecho, también a menudo dando acceso a la información de manera incompleta y con considerable retraso sobre el plazo máximo previsto. En este sentido, se han emprendido actuaciones con los ayuntamientos de Moncada (Valencia) y de Benicàssim (Castellón).

■ Vivienda

En los barómetros de opinión que mensualmente ha publicado el Centro de Investigaciones Sociológicas en 2011 consta que

las más importantes preocupaciones de los españoles fueron el paro y los problemas derivados de la crisis económica, uno de ellos la vivienda. Según datos de diversas fuentes, actualmente hay en España entre 30.000 y 50.000 personas sin techo, y cientos de miles que habitan infraviviendas o viviendas en condiciones muy deficientes, además de los problemas comunes de personas necesitadas sin vivienda o próximas a verse desahuciadas. Esta situación ha encontrado su reflejo en la oficina del Defensor del Pueblo. Las investigaciones sobre la materia han sido 540, de las que 320 correspondieron a quejas nuevas recibidas en 2011; sin contar las referidas a la renta básica de emancipación de los jóvenes (499) ni a la Sociedad Pública de Alquiler (82). Los casos tratados son comúnmente dramáticos y no admiten demora.

El trasfondo social y económico del derecho constitucional al disfrute de una vivienda digna puede describirse en cifras: desplome de la inversión en construcción de viviendas, que se presenta como una calamidad mientras hay más de 1.200.000 viviendas vacías, unas 600.000 terminadas y no vendidas, 300.000 en construcción y casi 400.000 paradas (INE, *Censos de Población y Viviendas*, pero los datos que ofrecen otras fuentes son aún más altos); el gasto medio en consumo doméstico se reduce paulatinamente, mientras el relacionado con la vivienda aumenta, actualmente está en una media del 30% del ingreso familiar, casi 9.000 € al año (INE, *Encuesta de Presupuestos Familiares*, octubre 2011; el gasto comprende alquileres reales, agua, electricidad, gas, comunidad, reparaciones, calefacción); los hogares destinan el 30% de su presupuesto a la vivienda, un 14,4% a alimentos y bebidas no alcohólicas y un 12,4% a transportes (Ibíd.).

La Institución lleva manifestando en sus informes a las Cortes Generales que la vivienda no es sólo un bien mercantil, ni el mercado de la vivienda es un mercado normal; que la Constitución no se refiere a la vivienda como un bien patrimonial, ni un objeto de mercado, sino como un bien de uso y disfrute básicos, un objeto de derecho constitucional. Así, se ha seguido insistiendo en las resoluciones dirigidas a la Administración que el mercado de suelo y vivienda ha de ser concebido en favor de todos los ciudadanos, como medio para resolver la escasez y carestía de estos bienes y que, desde el punto de vista constitucional, no puede entenderse como medio para la rentabilidad de una inversión.

En los centenares de quejas tramitadas el último año se han hecho sugerencias y recomendaciones para que, a pesar de las adversas condiciones económicas, no se conformen ni resignen ante los límites de las partidas presupuestarias. El derecho constitucional a la vivienda es crucial en cuanto es uno de los factores más básicos de la estabilidad familiar. Hay pues que denunciar no solo el alto número de personas que ni siquiera tienen alojamiento, sino además el de quienes lo tienen pero en condiciones indignas, un lugar que no reúne condiciones elementales para estar y dormir, donde la familia pueda relacionarse con una mínima autonomía e independencia. No es admisible que haya de dedicarse a la vivienda un monto tan elevado de los ingresos en detrimento de los que podrían destinarse a la educación de los hijos, a la protección de la salud o al desarrollo personal y familiar. De ahí que esta Institución insista en que se haga efectivo ese derecho, que exige la actuación positiva de los poderes públicos, y en que remuevan



los obstáculos para garantizar una vivienda digna y adecuada a quien la necesita y no puede obtenerla razonablemente por otros medios.

También han sido objeto de las investigaciones sobre vivienda asuntos tan próximos como el de la colaboración bancaria con las administraciones en el derecho a la vivienda, es decir las acciones en colaboración administrativas y crediticias. A juicio de esta Defensoría, algunas respuestas de la Administración pública y el comportamiento de las instituciones de crédito en que se basan, no parecen ajustarse plenamente al ordenamiento jurídico. En términos estrictos, que por otro lado son los términos con que Administración y entidades de crédito hacen frente a los hechos (estricta libertad de contratación, estricto cumplimiento de las obligaciones de reintegro del préstamo, desahucio y pérdida del bien hipotecado por impago), la conclusión es que podría existir infracción de la Constitución si resulta que - por ejemplo- una persona de 67 años no puede acceder a una vivienda por causa de su relativamente avanzada edad, tal y como denunciaba una queja llegada a la Institución.

Todos los españoles tienen derecho a disfrutar de una vivienda digna y adecuada; y los poderes públicos tienen el imperativo constitucional de promover las condiciones necesarias y de establecer las normas pertinentes para hacer efectivo este derecho. Los poderes públicos tienen el imperativo constitucional particular de garantizar la suficiencia económica a los ciudadanos durante la tercera edad; y de promover su bienestar mediante un sistema de servicios sociales que atiendan sus problemas específicos de vivienda. Y no es una decisión propia de un Estado social que una persona de 67 años no pueda acceder a una vivienda por causa de su edad, razón aducida por la entidad bancaria colaboradora para no otorgarle el préstamo. Por tanto, una denegación que se vuelve contra las administraciones con las que el banco supuestamente colabora y que ha sido seleccionada para colaborar, no para decidir en solitario si reconoce o no a una persona el derecho a acceder a una vivienda.

Amparo judicial del derecho a la vivienda

Las administraciones no están obligadas a pagar el importe total de la vivienda a que acceden los ciudadanos. El fin del artículo 47 de la Constitución es asegurar a los ciudadanos mediante prestaciones indirectas la posibilidad de acceder a ese bien, de usarlo, de poder disfrutarlo. Sin embargo, constata esta Defensoría que no solo no se ha alcanzado aún el objetivo marcado, sino que, al contrario, se ha alejado en los últimos años, ya que la demanda de viviendas de promoción pública (VPP) ha tenido un considerable alza por factores derivados de la crisis económica, como son el aumento del paro, la reducción de los ingresos familiares en las economías más frágiles, la incertidumbre en la compra de vivienda libre, o la importante restricción del crédito por las entidades bancarias. Paralelamente, también se ha alejado el objetivo de atender las necesidades de vivienda pública o de carácter social, debido a que su oferta por las administraciones ha sido muy escasa, ante las restricciones presupuestarias, y porque las decisiones de los empresarios del sector se han visto retenidas por el estrechamiento de la rentabilidad de la inversión en vivienda libre.

Aunque el fomento del acceso a la VPP se pueda realizar por vía presupuestaria interviniendo en su promoción, construcción o financiación, sea de forma directa o mediante convenios con otras administraciones públicas o con entidades privadas, sin embargo hay también otros medios para lograrlo desvinculados de esas limitaciones, es decir que no suponen gasto alguno. La Institución ha insistido a las administraciones en la necesidad de políticas más eficaces, políticas activas en coordinación con otras administraciones y de acuerdo con la necesaria planificación derivada de un conocimiento exhaustivo de la demanda real de vivienda, de su necesidad social. Para ello, las administraciones pueden contribuir a resolver la escasez de viviendas con una más eficaz lucha contra el fraude en las VPP, o contra el creciente número de viviendas ocupadas sin título legítimo, con mejora de los medios personales y materiales para tramitar con rapidez la recuperación posesoria de las viviendas de su patrimonio que estén actualmente vacantes para que sean nuevamente adjudicadas a quienes están esperando una, o con medidas destinadas a reducir la demora en la entrega de llaves a quienes resultaron adjudicatarios.

Viviendas de promoción pública vacías

Esta Defensoría no puede permanecer impasible ante los miles de ciudadanos que no pueden acceder a una vivienda, mientras las administraciones tienen miles de su propiedad y que, por alguna razón, están vacías o infrautilizadas. Por ello, se inició una investigación de oficio con las consejerías competentes de todas las CCAA para recabar la necesaria información sobre el concreto número de VPP que estarían desocupadas, sobre la existencia de un registro especial de la situación actual de cada vivienda vacía y sobre las medidas que se estén adoptando para que puedan ser ocupadas por quienes las necesitan.

En el momento de redactar el presente Informe únicamente han contestado Aragón, Canarias, Cantabria, Castilla y León, País Vasco y la Ciudad Autónoma de Melilla. Cantabria reconoce no disponer de datos para dar un número exacto de VPP desocupadas, Aragón coincide en que carece del registro porque la mayoría de las viviendas protegidas son de promoción privada, Canarias informa de varios extremos pero no contesta sobre el

número de viviendas desocupadas, y por último la Junta de Castilla y León tampoco da la cifra, aunque sí se cuestiona qué se entiende por 'viviendas vacías o desocupadas', aunque reconoce que últimamente aumentan estas situaciones entre las VPP, no sólo entre las de carácter libre. El Gobierno Vasco ha informado que, al haberse blindado el sistema de protección pública de vivienda, no hay viviendas públicas vacías de manera estructural y que las únicas que podrían considerarse coyunturalmente vacías son las que están sin ocupación debido al desfase entre adjudicación tras desocupación y posesión de la vivienda por los beneficiarios, muy pocas.

Aunque las demás CCAA no han enviado aún sus informes, pese a haberseles requerido, la Institución sabe que el Instituto Balear de la Vivienda (*Ibavi*) tenía en septiembre de 2011 casi trescientas VPP disponibles, de las que 103 eran en régimen de compra, 183 en alquiler y 11 en alquiler con opción a compra; igualmente, la Generalitat de Cataluña reconoce que en los últimos años casi se ha triplicado el número de VPP vacías que administra, hasta llegar a 3.264, distribuidas en 499 promociones, razón por la que ha diseñado un plan para adjudicarlas basado en reajustar a la baja los precios de alquiler y fomentar la fórmula del alquiler con opción de compra. La Defensoría también ha sabido a finales de 2011 que la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha tenía 305 VPP sin vender en 26 municipios de Ciudad Real, vacías porque los posibles compradores no encuentran financiación; ese número es el 38% del total de las promovidas por la Administración regional en la citada provincia.

Desahucios por impago de hipoteca o del alquiler

En 2011 se han recibido numerosas quejas de quienes se ven apercibidos de un próximo desahucio. Generalmente estas personas acuden a la Institución cuando ya tienen conocimiento de la fecha fijada para el desalojo (notificación del juzgado). En ambos casos esta Defensoría se encuentra con graves situaciones personales y familiares, con la constatación del fracaso vital ante circunstancias económicas adversas. La Institución no puede intervenir en evitar que se ejecute un desahucio judicial, ni siquiera para que se facilite una vivienda alternativa a los desalojados, carece de potestad para ello.

Tampoco puede hacerlo para que se adjudique sin más una VPP pero la Institución sí está facultada para supervisar la actividad de la Administración, especialmente el proceso de adjudicación de viviendas; por lo cual sugiere a los afectados que soliciten en debida forma la vivienda pública adecuada a sus circunstancias familiares, económicas y sociales (se les facilitan las direcciones de los órganos a los que pueden dirigirse según su lugar de residencia). Si la vivienda que debe desalojarse es de propiedad pública entonces se les informa igualmente de que esta Institución no puede intervenir por haber ya una decisión judicial, pero por si el afectado pudiera albergar alguna duda sobre una posible irregularidad de la Administración se le indica que, antes de recibir la notificación, el organismo público ha de haber solicitado autorización judicial de entrada domiciliaria para proceder al desahucio y que los juzgados de lo contencioso-administrativo habrán examinado la documentación administrativa ciñéndose única y exclusivamente al aspecto formal del procedimiento. Esta comprobación

judicial de que la Administración ha actuado conforme a la ley es fundamental para que sea otorgada o no la preceptiva autorización que permite el desalojo. Asimismo, la Institución sigue de cerca las iniciativas ciudadanas, como las de plataformas de afectados por las hipotecas, así como las de los grupos parlamentarios.

Hay que señalar además, las quejas cuya pretensión es que no se vuelva a desalojar de una VPP a quien la ha ocupado sin autorización de la Administración propietaria. Se ha informado a los interesados de que esta Institución no puede amparar al ciudadano que esté ocupando una vivienda sin haberse seguido el procedimiento establecido, y de que la legislación reconoce al organismo público titular la potestad de desahucio administrativo y de recuperación posesoria del bien que le pertenece.

Aunque esta Defensoría comprende la situación personal y económica de estas familias, se les ha advertido de que entre los requisitos que deben reunir para que se les adjudique una VPP está en algunas leyes el de no encontrarse ocupando una sin título suficiente, lo cual les excluiría de los procedimientos de adjudicación a los que pretendieran concurrir si continuaban con la ocupación ilegal.

Ocupación ilegal de viviendas de promoción pública

Además de la conversión en 'ocupas' de algunas familias estructuradas, desalojadas de sus viviendas por impago de hipotecas o de alquiler, ha de señalarse también que en 2011 ha aumentado la ocupación ilegal de VPP por quienes nunca han accedido a un alojamiento por falta de recursos, además de por los colectivos que ya vienen utilizando estas prácticas. Esta situación, debida en gran parte al alto número de viviendas públicas vacías, ha dado lugar a que las entidades públicas administradoras se hayan visto obligadas a contratar a vigilantes privados para protección y prevención. Ejemplo de ello es que el Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA) lleva años convocando un concurso para subcontratar el servicio de vigilancia, con un coste para las arcas públicas de cinco millones de euros en dos años; ha llegado a darse algún caso de tantos intentos de ocupación ilegal que hubo de destinar a 14 vigilantes en una promoción para tener bajo control cada uno de los portales las 24 horas del día. Mientras la Generalitat de Cataluña indicaba tener contabilizadas hasta 85 viviendas protegidas ocupadas de manera ilegal, el IVIMA señalaba que en sus 19.000 inspecciones había detectado hasta 185 situaciones irregulares.

Aquí se ha de señalar la paradoja consistente en que es más fácil desalojar de una VPP a un inquilino moroso o a quien ha dejado de pagar una hipoteca que conseguir que abandone una vivienda quien la ocupó mediante una "patada en la puerta"; y es que, en estos últimos casos, no se puede aplicar el desahucio exprés ni el arbitraje, que tantos trámites tediosos y plazos ahorran. Al no haber relación jurídica entre la administración dueña del piso o finca y los ocupantes ilegales de la vivienda, sólo cabe desalojarlos judicialmente, por vía penal mediante una denuncia por allanamiento o por vía civil mediante el desahucio por precario. Estas situaciones se han comprobado en diversas investigaciones porque los vecinos

de algunos inmuebles propiedad de entidades públicas denuncian en sus quejas la pasividad o poca efectividad en la recuperación posesoria de viviendas ilegalmente ocupadas (hay algún caso donde un mismo portal ha llegado a contar seis ocupaciones ilegales, incluso con varios años en esa situación irregular). La Institución ha recomendado adoptar otras medidas que contribuyan a atajar el problema: aumentar las consecuencias negativas para los ocupantes, como su exclusión del proceso de selección; o que se impongan multas coercitivas por un importe obtenido de un porcentaje del valor de los bienes ocupados, reiteradas hasta que se logre el desalojo.

Listas de espera para la adjudicación de viviendas

Como las CCAA tienen asumida en sus estatutos la competencia exclusiva sobre vivienda, esta Defensoría ha insistido en que deben mejorar la regulación de la oferta de vivienda de modo que se ajuste al máximo a las necesidades actuales y reales del beneficiario; en fomentar la accesibilidad universal a la vivienda de todas las personas; en establecer las condiciones, medidas y procedimientos que permitan que la vivienda sea digna y adecuada; en perfeccionar el régimen jurídico y los requisitos de adjudicación, gestión y control de las viviendas protegidas; así como en fomentar la calidad de la construcción, el control y prevención del fraude y la defensa y restauración de la legalidad.

Al parecer de la Institución la existencia de tantas VPP vacías se debe a que las administraciones no combaten el fraude eficazmente.

Otras deficiencias de los servicios públicos de vivienda

Se han dado quejas de discapacitados físicos a los que se ha adjudicado una VPP que no es adecuada a su movilidad en una silla de ruedas, a su ceguera o sordera. Ello derivó en una actuación de oficio para conocer el método de comprobación en este tipo de viviendas específicas, así como las condiciones de las viviendas reservadas a estos tipos de minusvalía. De los datos obtenidos en esta investigación se dedujo que se estaba interpretando restrictivamente la normativa.

También se recibieron quejas sobre promociones inmobiliarias de VPP. La Institución ha sugerido, a administraciones autonómicas y municipales, que inspeccionen, vigilen y si es preciso sancionen a los promotores-constructores cuando incumplen sus obligaciones. Este deber legal de los poderes públicos no siempre es atendido, lo que favorece al promotor y perjudica a los beneficiarios de viviendas, quienes incluso han podido entregar cantidades a cuenta.

Renta básica de emancipación de los jóvenes

En los últimos años se han recibido numerosas quejas sobre este asunto: 385 quejas en 2008; 628 en 2009; 532 en 2010; y 490 en 2011. Con carácter general, las quejas se reducen a señalar que está reconocido el derecho a la RBE y que no se ha percibido la ayuda, aunque en el expediente no hay ninguna

incidencia. En agosto de 2011 la Defensoría modificó el método de tramitación de estas quejas con la finalidad de agilizarlas sin mermar la eficacia de la intervención de esta Institución, de tal manera que se investigaron de oficio los problemas generales detectados en la gestión por las Administraciones de las ayudas concedidas, y se acordó con la entonces Dirección General de Arquitectura y Vivienda del Ministerio de Fomento una gestión simplificada de los expedientes, consistente en la remisión semanal por esta Institución de un mensaje electrónico con la relación de quejas recibidas sobre demoras en la percepción de la RBE, que es contestado también semanalmente por el Ministerio, donde sintetiza la situación de cada expediente.

Por otra parte, ya no se reconocen nuevos beneficiarios tras la entrada en vigor el 1 de enero de 2012 del RDL 20/2011 de medidas urgentes en materia presupuestaria, tributaria y financiera para la corrección del déficit público. Los beneficiarios con derecho ya reconocido continúan disfrutándolo en las condiciones establecidas en el real decreto derogado y en los términos de la resolución de reconocimiento. Se permite, con carácter excepcional, ser beneficiario del derecho a la RBE a quienes lo hubieran solicitado antes del 1 de enero de 2012.

Sociedad Pública de Alquiler

La Sociedad Pública de Alquiler (SPA) es una sociedad anónima de titularidad pública que realiza una mediación a instancia del arrendador y asume determinadas obligaciones con las partes contratantes. Tanto el contrato de mediación suscrito entre la SPA y el arrendador, como el de arrendamiento entre las partes con la intervención de la SPA, son contratos de naturaleza civil y están sometidos a la legislación civil; ello supone que la labor de supervisión de esta Institución respecto de la actuación de la SPA no puede extenderse al análisis del cumplimiento de las cláusulas contractuales. Sin embargo, debido a su número (159 quejas recibidas en 2011) no se puede dejar de llamar la atención sobre los ciudadanos que se han dirigido a esta Institución manifestando su disconformidad con determinadas actuaciones de la SPA, tales como la modificación unilateral de los contratos suscritos, el incumplimiento de las condiciones estipuladas, los retrasos en la devolución de las fianzas y la falta de contestación a los escritos de los interesados.

Especialmente llamativo es el caso de los propietarios de viviendas que encargaron a la SPA la gestión integral del arrendamiento de la vivienda por un periodo de cinco años, prorrogables. Entre las condiciones estipuladas, la SPA garantizaba al propietario que recibiría el importe pactado (renta normalmente mensual), también en los periodos de desocupación de la vivienda. Sin embargo, muchos propietarios se han dirigido a esta Defensoría manifestando que al poco tiempo de producirse el fin de la ocupación de la vivienda por cualquier causa, han recibido un *buro-sms* de la SPA en el que se les informaba de la 'redefinición' del contrato ofreciéndoles servicios de 'alquiler con garantías', que consiste esencialmente en eliminar la obligación de garantizar la cantidad mensual pactada

en los periodos de desocupación de la vivienda, entendiendo que el particular aceptaba si no había aviso fehaciente en contrario dentro de los siete días siguientes al *buro-sms*.

A la luz de la jurisprudencia, a esta Institución le surgen dudas acerca de que en los casos examinados se den las condiciones excepcionales sentadas por el Tribunal Supremo para que la modificación unilateral de los contratos suscritos por la SPA pueda considerarse ajustada a Derecho. En cualquier caso, esta Institución considera que las comunicaciones dirigidas a los interesados, por un simple *buro-sms* casi telegráfico, genera inseguridad jurídica y puede suponer una quiebra del principio de confianza legítima que debe respetar la SPA en su actuación, en su condición de ente adscrito a la Administración Pública. Esta condición justifica la intervención de esta Institución y ello ha dado lugar a que se haya iniciado una investigación de oficio.

■ Barreras arquitectónicas

Desde el punto de vista urbanístico y constructivo en 2011 también se han investigado quejas sobre barreras arquitectónicas en inmuebles públicos y privados, que impiden o dificultan gravemente la circulación y el acceso a estos edificios. En la mayoría de los casos encontramos una favorable disposición de las administraciones para eliminarlas de los edificios públicos. Sin embargo, también se han encontrado casos de paralización y aplazamiento de actuaciones dirigidas a la eliminación de barreras fundamentándolo en la situación económica actual. Inquieta a esta Defensoría que esta justificación se convierta en un tópico formal, puesto que la adecuación de entornos y edificios es necesaria para que las personas con discapacidad puedan ejercer sus derechos y libertades en condiciones de igualdad con las demás.

También preocupa a esta Institución, y de hecho lo está investigando de oficio, que 8 años después de la aprobación de la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad, no se hayan aprobado las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los bienes y servicios a disposición del público.

Respecto de la financiación de las obras de accesibilidad, pese a que la Ley 26/2011 haya introducido un apartado fundamental para los propietarios con dificultades económicas, como es la exclusión del pago de la derrama a los vecinos cuyos ingresos anuales sean inferiores a 2,5 veces el indicador público de renta de efectos múltiples, es necesario advertir que el problema no queda resuelto. En opinión de la Defensoría, la eliminación de barreras arquitectónicas no podrá hacerse efectiva si únicamente se cuenta con el esfuerzo de los ciudadanos, por lo cual es imprescindible que las administraciones públicas colaboren. Las políticas municipales de fomento mediante ayudas y subvenciones a las comunidades de propietarios deben ser un objetivo prioritario.

La Defensoría crítica que se rompa por vía legislativa el orden de las decisiones judiciales

Un año más, los ciudadanos denuncian a través de sus quejas la tendencia existente a romper por vía legislativa el orden de las decisiones administrativas y judiciales y a debilitar el sistema de responsabilidad por daños al entorno. Por otra parte, el año pasado continuaron las actuaciones sobre la Cañada Real, Valdemingómez, el Catálogo Canario de Especies Protegidas y se abrió una investigación de oficio sobre la conveniencia de realizar una campaña antirruído en 2012.

Derecho de acceso a la información

La actividad de la Defensoría en cuanto a las quejas por falta de acceso a información ambiental, consiste en explicar el marco normativo de este derecho, y buscar que las Administraciones públicas cambien su criterio y den acceso a la información ambiental que inicialmente deniegan, o bien sin causa legal, o bien con ella pero sin motivarla, o simplemente no responden.

Entre los asuntos investigados, se destacan los casos en que algunos órganos administrativos pidan al solicitante sumas desorbitadas en concepto de tasas. Es el caso de un ciudadano, a quien la demarcación de costas de Cantabria informó de que le cobraría una tasa resultante de multiplicar 1,78 € por hoja, con independencia del formato en que se entregara. El proyecto requerido, disponible en soporte CD, constaba de 1.400 páginas. Tras considerar fundada la queja por denegar el objeto de un derecho legal y constitucionalmente reconocido disuadiendo de su ejercicio, la Institución emitió una recomendación, pendiente todavía de ser aceptada, a la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y el Mar del entonces Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, para que considere que los documentos en formato digital tienen una equivalencia con el formato papel de 1 CD=1 hoja; con una equivalencia máxima de 10 hojas.

También se ha actuado frente al hecho de que la administración remita a la Institución la información solicitada por el ciudadano, pero no directamente a éste, lo cual no sustituye el debido cumplimiento de la obligación administrativa ni subsana la infracción de la ley.

Derecho de participación pública

Destaca el seguimiento realizado por la Defensoría del nuevo Catálogo Canario de Especies Protegidas. Un informe estatal apuntó que la Ley de Canarias 4/2010, de Patrimonio Natural y de la Biodiversidad, que contemplaba la creación del catálogo, fue aprobada en uso de sus competencias estatutarias y que, por tanto, no le corresponde valorar, entre otras cuestiones, la falta de participación ciudadana y de rigor científico. Sin embargo, a juicio de la Institución, no es la competencia la que determina la responsabilidad; por ejemplo, la legitimación para impugnar en inconstitucionalidad la Ley 4/2010 requiere valoraciones que ha de hacer quien está legitimado y carece de competencias estatutarias y de potestad legislativa. Se trata de

especies silvestres, de especies amenazadas, de patrimonio natural y de biodiversidad, y al Estado no le falta competencia en estas cuestiones.

Derecho de acceso a la justicia

Un año más, la Institución ha de expresar a las Cámaras su opinión contraria a la tendencia a romper por vía legislativa el orden de las decisiones judiciales, mediante la promulgación de disposiciones legislativas de caso concreto. Ello dificulta el acceso a la justicia (impidiendo la impugnación ante el poder judicial o vaciando de efectos las decisiones judiciales) y reduce sustancialmente la participación del público.

Uno de los casos más llamativos es el de la convalidación por ley de actuaciones realizadas al amparo de un decreto anulado judicialmente. Se trata de la disposición adicional decimoquinta de la Ley 22/2011, de Residuos y Suelos Contaminados, cuya finalidad es sobreponerse a la sentencia anulatoria del RD 1419/2005 (sentencia del Tribunal Supremo de 24 de noviembre de 2009). La nueva disposición convalida "todas las obras y actuaciones" de ordenación de los recursos hídricos en las cuencas del Guadiana, Guadalquivir y Ebro derivadas del real decreto anulado por el Supremo. Esta Defensoría, conforme a la jurisprudencia del Tribunal Constitucional, consideró que la Ley 22/2011 tiene una finalidad constitucionalmente legítima, pero el nuevo régimen jurídico establecido por la Ley 22/2011 entraña una menor protección del medio: el interés general en la protección del medio natural se vio sobrepasado por el interés de atender una necesidad (por una sequía anterior que ya no se daba).

Por ello, se ha de manifestar una vez más la disconformidad de la Institución con el modo de proceder del poder legislativo. Aunque estemos ante una ley donde no advertimos defectos de constitucionalidad sobre los cuales el Defensor del Pueblo pudiera haber formulado un recurso ante el TC, encontramos también que la percepción por los solicitantes y por la ciudadanía en general, de que se busca por otra vía lo que no se ha obtenido por vías anteriores declaradas irregulares por el poder judicial, no es una percepción ilógica, ilegítima ni infundada.

Por ello, es necesario reiterar que, en estos casos, se fundamenta clara y concluyentemente frente a todos, que las decisiones finales adoptadas por los poderes públicos cumplen las reglas legales y reglamentarias.

Evaluación de impactos

La evaluación estratégica no alcanza sólo a lo ambiental. A la vista está el resultado de una planificación deficiente, con aeropuertos sin uso y otras infraestructuras inoperantes, siempre acometidas bajo el paraguas del interés general y muy costosas, no sólo en lo económico. La Defensoría está indagando si ha habido suficiente estudio de las alternativas. En los grandes proyectos los poderes públicos parten de motivos que no se avienen a los de la Ley 9/2006, que requiere, para diseñar planes y programas, tener en cuenta la llamada alternativa CERO, o sea evaluar la posibilidad de no realización (artículo 8.1). Se insiste, pues, un año más en que esa alternativa ha de poder tener alguna posibilidad efectiva de ser tomada en consideración y de ser elegida.

Aún en sus inicios, destaca una investigación iniciada de oficio sobre el Decreto 6/2011, que establece el procedimiento de evaluación de las repercusiones sobre la Red Natura 2000 de los planes, programas o proyectos desarrollados en Castilla y León.

En cuanto a los aeropuertos, ya se informó el año pasado de las actuaciones con AENA y AESA sobre seguridad aérea en lo que se refiere al impacto de las infraestructuras aeroportuarias, y de la sugerencia no aceptada respecto de la posibilidad material de implantar un modo más rápido de decidir la incoación de los procedimientos sancionadores a las compañías de aerolíneas. No es función de esta Defensoría dictaminar sobre la seguridad aérea, sino sobre si la administración de la seguridad aérea funciona irregularmente, pero ha de quedar sentado que de algunas investigaciones se deducen serias discrepancias. Aunque las indagaciones hechas sobre la potestad sancionadora en materia de aviación civil no dejan de mostrar deficiencias (Informe 2010), puede afirmarse que AESA dispone de los mecanismos jurídicos necesarios para ir cubriendo razonablemente el margen de mejora que, a juicio de la Institución, aún tiene en perspectiva.

Otro aspecto de las actuaciones emprendidas es el modo aconsejable de actuación por el ciudadano en casos de posible vulneración de las normas sobre ruido por incumplimiento de rutas u otras fuentes de molestias. De modo general, la situación no es idéntica a unos diez años atrás, cuando la administración sostenía que "no eran los aeropuertos los causantes del ruido sino las aeronaves". Esto afortunadamente ya no es así, y la ley establece hoy expresamente que los aeropuertos sí son infraestructuras ruidosas, además de peligrosas y molestas, sobre las cuales pesan deberes y obligaciones dirigidas a paliar el ruido y reducir el riesgo. Esta Defensoría ha dirigido también en 2011 nuevas propuestas de actuación y recordatorios insistentes, si las explicaciones dadas varias veces al Ministerio de Fomento no han surtido apenas efecto.

Sobre carreteras los problemas son persistentes y de índole parecida a los anteriores. La Institución ha buscado en varios casos de carreteras excesivamente ruidosas próximas a viviendas, obtener confirmación de que los expedientes de contratación de obras contienen declaración motivada de urgencia hecha por el órgano de contratación, para acometer medidas de insonorización. La Administración no puede, en opinión de la Institución, seguir una y otra vez sin cambios en tal actitud con el transcurso de los años y con el desarrollo de una legislación cada vez más perfeccionada, buscando límites al cum-

plimiento de sus obligaciones. Por tanto, las perspectivas son desalentadoras para los afectados y a los problemas de años atrás se suma ahora la situación presupuestaria. Por ello, se ha sugerido a la administración de carreteras la contratación urgente de las obras para implantar medidas correctoras.

En general, la administración de carreteras adopta una actitud poco colaboradora con esta Institución, cuando los informes recibidos son prácticamente idénticos a otros anteriores. Las deficiencias alcanzan a la administración provincial de carreteras, por ejemplo a la Diputación Provincial de Salamanca, que está incurso en incumplimiento de las obligaciones que tiene asumidas y de sus deberes legales, porque no realiza un estudio de ruido con garantías de objetividad, imparcialidad y participación pública, ni acomete actuación resuelta de rectificación del ruido generado por una carretera de que es titular. La sugerencia de realizar un estudio de ruido ni siquiera ha sido respondida con claridad, para aceptarla o para rechazarla. Otro ejemplo de pasividad injustificada es el de la Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio de la Región de Murcia. Dice que no le es posible la contratación inmediata del suministro e instalación de barreras antiruido "por motivos única y exclusivamente ésa, pues aduce ahora falta de recursos presupuestarios para no acometer enseguida una propuesta que resuelva problemas puestos en conocimiento de la administración hace unos once años. En realidad, esa administración viene aduciendo problemas presupuestarios desde 2004 y, por tanto, las dificultades financieras de la administración no son de ahora.

Licencias municipales sobre actividades clasificadas

En esta materia existe una gran variedad y diversidad de quejas: molestias por explotaciones ganaderas y granjas para autoconsumo; establecimientos y actividades de todo tipo, casi siempre en zona urbana; incluso instalaciones propiedad del ayuntamiento mismo. También se denuncia en las quejas una insuficiente concepción de la potestad municipal de control de las actividades clasificadas: exceso de formalidades y defecto de eficacia, 'sobre-garantismo' a favor de los infractores e infravaloración de los derechos e intereses de los afectados.

Asimismo, pese a la pasividad municipal, las CCAA se resisten en general a sustituir a la administración municipal, aunque la ley lo permite y hasta lo impone.

Recursos naturales

Prosiguen las actuaciones con la Secretaría General del Medio Rural (ahora de Agricultura y Alimentación) sobre los problemas causados por el uso de pesticidas neurotóxicos, reflejados en la apicultura.

En 2011 finalizó la investigación sobre la introducción artificial e ilegal y erradicación del castor europeo en la cuenca del Ebro (Aragón, La Rioja y Navarra). A juicio de esta Defensoría, este caso demuestra que la definición científica de esta categoría "especie autóctona extinguida" es distinta de la recogida en la Ley 42/2007. Por ello, la Institución considera que debería modificarse el apartado 12 del artículo 3 de la Ley 42/2007, con el fin de ajustar la definición legal y la científica.

Otras investigaciones de 2011 fueron la relativa al uso de municion con plomo en los humedales de Galicia; y la revisión de una delimitación errónea de un Lugar de Importancia Comunitaria de la Región de Murcia, que excluía terrenos de un monte público con valores naturales y sin embargo incluía terrenos agrícolas de la autora de la queja que no tienen esos valores naturales.

Sobre vías pecuarias y caminos públicos las actuaciones aumentan en número, lo mismo que la sensibilización ciudadana por estos problemas. Una de estas vías, la Cañada Real Galiana, ha protagonizado una investigación de oficio por la que se ha solicitado a la Comunidad de Madrid un informe acerca del futuro de la vía pecuaria, así como de los demás aspectos reflejados en las quejas: gestión de residuos, urbanismo y estrategia territorial, cuestiones de planeamiento y control (Madrid capital y zona metropolitana, Rivas-Vaciamadrid y Coslada, principalmente), previsiones sobre programación y gestión de actuaciones públicas en materia de vivienda y rehabilitación de suelos, posibles adjudicaciones y medidas de apoyo al ciudadano. Hemos pedido a la administración autonómica que no deje de tener en cuenta que las dimensiones a que nos referimos son de alcance supramunicipal.

A juicio de la Institución, la Ley estatal 3/1995, de Vías Pecuarias, y también la Ley 8/1998, de Vías Pecuarias de la Comunidad de Madrid, atribuyen inequívocamente a la administración autonómica la responsabilidad de una adecuada conservación y restablecimiento de las vías pecuarias; para lo cual y conforme a ambas leyes, imperativamente ha de adoptar cuantas medidas sean necesarias para la restauración de su integridad y adecuada protección, lo que incluye medidas adicionales y/o complementarias a las de la Ley 2/2011, no directa ni concretamente previstas en ésta; medidas que han de servir pues para restaurar y restablecer la integridad de la vía pecuaria. Cuantos ejercen funciones de vigilancia y, en especial, los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado y los agentes ambientales, han de velar por la custodia y conservación de la Cañada Real.

Por otra parte, y en lo que se refiere a la dotación de abastecimiento de agua a la población, se han dirigido observaciones a la Confederación Hidrográfica del Tajo sobre la evaluación ambiental estratégica, los caudales ecológicos y la planificación hidrológica, sin respuesta de este organismo. Esta Defensoría entiende que para justificar un uso racional del agua no basta la mera afirmación de que el cálculo ha seguido las previsiones del Plan Hidrológico. El Defensor del Pueblo no cuestiona los criterios previstos en los planes hidrológicos de adjudicar X litros por habitante habitual ó Y litros por habitante estacional, pero no entiende que el cálculo de la dotación de agua en las concesiones se haga considerando un número de habitantes (fijos y estacionales) que no se corresponda con el real (estimando su crecimiento vegetativo a corto plazo) en el momento de otorgarse la concesión de agua, sino con una expectativa de crecimiento basada en el desarrollo urbanístico.

Sobre la protección cualitativa de dominio público hidráulico, el problema es el de los vertidos irregulares persistentes causados por empresas y particulares. La insistencia del Defensor del Pueblo ha logrado que tras años de vertidos irregulares persistentes, varias confederaciones hidrográficas hayan adoptado medidas cautelares materiales como el precinto de



instalaciones, aparatos, equipos, pozos, planes de inspecciones periódicas, tomas de muestras; y que hayan solicitado el cese de actividades a las autoridades municipales y autonómicas. En depuración de aguas residuales urbanas, se ha conseguido que varios Ayuntamientos (Medina del Campo, Daimiel, Sigüenza y otros de menor tamaño) acometan mejoras en sus insuficientes instalaciones de depuración, conecten núcleos urbanos a éstas, y modifiquen autorizaciones de vertido al saneamiento municipal, modifiquen las ordenanzas de vertidos. El Ayuntamiento de Arbo (Pontevedra) ha ordenado el sellado de una fosa séptica que producía malos olores y comprobado materialmente que una fosa séptica ilegal no se utiliza y no contiene residuos ni provoca filtraciones, que era lo necesario para resolver el problema y lo que le sugería esta Defensoría.

En lo que se refiere a las costas, la regeneración de playas sigue siendo objeto de una investigación de oficio, en la que poco se ha podido avanzar en 2011, aunque en el informe de 2012 podremos ofrecer los resultados.

Contaminación

Continúan las actuaciones, y se siguen recibiendo quejas, sobre los malos olores padecidos por los vecinos de las instalaciones de gestión de residuos de Valdemingómez (Madrid). El colectivo de quejas suma ya más de 100 reclamaciones. En 2010 el Ayuntamiento de Madrid realizó un estudio olfatométrico en las zonas residenciales próximas a las instalaciones en un radio de 5 km, sugerido por la Defensoría. Y, a juicio de la Institución, habría de hacerse otro estudio, una vez haya sido cerrada definitivamente la planta de compostaje al aire libre.

Así las cosas, la Defensoría formuló una recomendación sobre este asunto, que ha sido rechazada por el Ayuntamiento. Dicha propuesta pretendía que aquellos terrenos en los que el mal olor no pueda racionalmente ser corregido (o cualquier otra afección ambiental que impida el disfrute digno de una vivienda) no se destinen a uso residencial. También pretendía



que al planificar los usos del suelo se prevea alrededor de las grandes instalaciones contaminantes un perímetro en el que el uso residencial del suelo quede prohibido. En opinión de esta Institución, mientras el parque tecnológico de Valdemingómez sea molesto, la responsabilidad es de su titular, pero también de quien ha permitido que se construyeran viviendas a distancias que no impiden que reciban el mal olor.

Por otro lado, en 2011 se inició una investigación de oficio sobre vertederos ilegales y situación legal de algunas plantas de tratamientos de residuos en Galicia, León, Canarias y Comunitat Valenciana. La Institución consideró necesario recopilar hechos que siguen sin quedar solucionados por la Administración, con el fin de impulsar el sellado de vertederos ilegales y conocer la evolución de la ejecución. Asimismo, es preciso conocer el motivo o causa de que algunos Ayuntamientos se demoren en la clausura de los vertederos y qué actuaciones (urgentes o cautelares) está realizando la Administración autonómica. También se ha indagado sobre qué tipo de gestión y control se está llevando en la actualidad con los residuos farmacéuticos. Finalmente, se comprobó si ha sido ya aprobado

el Plan de Gestión de Residuos Urbanos y si se ha conseguido adherir a la totalidad de los municipios a los Sistemas Integrales de Gestión de Residuos para recuperar el material derivado de la recogida selectiva.

Sobre contaminación atmosférica, la Consejería de Agricultura y Agua de la Región de Murcia ha aceptado difundir en su página web los datos horarios, diarios y mensuales de concentraciones en el aire ambiente de Benceno, Tolueno y Xileno que registran sus estaciones de medida, tal y como le fue sugerido por la Institución.

En materia de ruido, y como se ha señalado anteriormente, el ruido aeroportuario sigue generando numerosas quejas, con avances en la actuación correctora, pero muy escasos en cuanto a la efectividad e incluso validez de la evaluación preventiva. Un ejemplo es el de la ampliación del horario del aeropuerto de Lanzarote. Antes de decidir la ampliación del horario no se evaluó su más que probable impacto acústico.

Además, se han detectado numerosos fallos en la intervención administrativa para el control de fuentes contaminantes. La administración procede en ocasiones conforme a la ley, sin embargo, no lo hace con la celeridad y efectividad que debiera, algo que achaca a la falta de presupuesto.

Las quejas se originan por todo tipo de fuentes de ruido. Son muy frecuentes las relativas a festivales de música o conciertos, terrazas, locales de copas, fiestas patronales a escasos metros de zonas residenciales, sin conciliación de intereses entre aquellas personas que desean vivir dignamente en su vivienda y los titulares de los establecimientos. Lo mismo vale para actividades molestas sin licencia, donde la Administración no procede a su cierre con carácter inmediato pese a las denuncias ciudadanas; y para actividades molestas verificadas por la inspección municipal, en algunos casos constitutivas de riesgo grave para las personas o el medio, sin que se haga nada efectivo por evitarlas o incluso se fomenten.

En este contexto, la Defensoría inició una investigación de oficio con la Federación Española de Municipios y Provincias y con la Secretaría de Estado de Cambio Climático del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, sobre la conveniencia de realizar una Campaña Antiruido para 2012, de ámbito nacional y doble alcance municipal y provincial.

El impacto de la crisis económica ha motivado la restricción en ofertas de empleo público y un elevado número de quejas de funcionarios

Al igual que el pasado año, el impacto de la crisis económica y los recortes efectuados por las administraciones tanto en sus ofertas de empleo público como en las retribuciones de los funcionarios han protagonizado las quejas recibidas en materia de función y empleo público.

Acceso al empleo público

De acuerdo con las previsiones establecidas en el Real Decreto 264/2011, de 28 de febrero, por el que se aprueba la oferta de empleo público para el año 2011, el impacto de la crisis económica ha obligado a continuar adoptando medidas contenidas en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 29 de enero de 2010, por el que se acordó un plan de acción inmediata para el citado año y un plan de austeridad para el periodo 2011-2013, entre las que se encuentra la contención de los gastos de personal mediante la aplicación de estrategias restrictivas en la configuración de las ofertas de empleo público.

Por ello, durante el año 2011 han sido especialmente relevantes las quejas referidas a la significativa reducción de la oferta de empleo pública para el acceso, mediante la incorporación de personal de nuevo ingreso, al Cuerpo de la Guardia Civil y al Cuerpo Nacional de Policía aprobadas, respectivamente, por el RD 265/2011, de 28 de febrero, y RD 264/2011, de 28 de febrero, así como a otros cuerpos de la Administración Pública.

Esta Institución ha indicado a los comparecientes que las directrices de la política de gestión de personal de la Administración Pública se enmarcan en el ejercicio de la potestad de autoorganización que le confiere el ordenamiento jurídico para llevar a cabo la prestación de los servicios públicos, de manera que, siempre dentro del marco legal aplicable, se pueda articular la mejor opción para cada situación o circunstancia y que, actualmente, responde a los criterios de contención alcanzados en el citado plan de austeridad.

Por otra parte, el Tribunal Supremo ha acogido, por sentencias de 21 de marzo de 2011, una reivindicación reiteradamente solicitada durante los últimos años por los ciudadanos aspirantes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, pues, a través de ellas, se declara nulo el límite de edad establecido para el ingreso en el Cuerpo Nacional de Policía, recogido en el apartado b) del artículo 7 del RD 614/1995, de 21 de abril, que para la escala básica era tener dieciocho años y no haber cumplido los treinta, y para la categoría de inspector se ampliaba a los treinta y cinco años.

Este hecho ha provocado que un número elevado de ciudadanos hayan solicitado la intervención de la Institución para que también sean modificados los límites de edad máxima para el ingreso en otros cuerpos funcionariales como la Guardia Civil, las distintas policías locales y las Fuerzas Armadas, pero ha



sido necesario indicarles que una propuesta como la señalada afectaría a la adopción de medidas de política legislativa.

En el ámbito educativo, los especialistas en educación primaria incluidos en las listas de interinos, expresaron su desacuerdo con el procedimiento de gestión de la bolsa del cuerpo de maestros, al considerar que se habían habilitado como maestros de educación primaria y ordenado en situación preferente a quienes tenían una especialidad distinta de la que constituía la propia especialidad. Considerando que este sistema de gestión podría provocar un menoscabo a la calidad de la educación, así como un posible perjuicio para estos maestros que, por su específica preparación y formación académica, deberían tener siempre prioridad en la asignación de estas plazas docentes ofertadas, se acordó iniciar una investigación de oficio ante la Administración educativa estatal en Ceuta y Melilla, así como en las 17 administraciones educativas autonómicas, para conocer cómo se gestionan, en los aspectos indicados, las bolsas de interinos para acceder al cuerpo de maestros de educación primaria.

Los problemas derivados de los procesos selectivos en el ámbito de la Administración de Justicia se reflejan en las quejas presentadas por los ciudadanos que han participado en la masiva oposición de acceso al cuerpo de auxilio judicial de la

Administración de Justicia, convocada en el ámbito territorial de Andalucía, en las que manifestaban las irregularidades que, a su juicio, ocurrieron en el desarrollo de la prueba celebrada el 27 de noviembre de 2010 en Sevilla, por lo que solicitaban la anulación del procedimiento selectivo y la realización de una nueva convocatoria.

Por ello, esta Institución solicitó a la Secretaría de Estado de Justicia que adoptara todas las medidas a su alcance para que se resolvieran, sin mayor dilación, los recursos y reclamaciones pendientes y para que, tanto la finalización del citado proceso, como las próximas convocatorias, se desarrollasen con la celeridad y eficiencia que debe inspirar la actuación de la Administración Pública. Todo ello con el fin de evitar que volvieran a repetirse situaciones como las denunciadas.

Provisión de puestos de trabajo y movilidad

En el marco de los procesos de movilidad, un profesor de educación secundaria y cónyuge de una maestra de enseñanza primaria, manifestaba que el Ministerio de Educación había publicado primero el concurso de traslados de primaria y que, durante 2011, solo se podía rechazar la adjudicación provisional hasta el 11 de abril. Sin embargo, al día siguiente publicaban el concurso de traslados para los profesores de secundaria, por lo que opinaba que la solución para que cientos de familias con el mismo problema pudieran reagruparse, era que las convocatorias se publicasen al mismo tiempo o, al menos, con pocos días de demora y así tener un margen de disponibilidad para elegir o rechazar el destino ofertado a través del citado concurso de traslados.

La Subsecretaría de Educación indicaba que en el concurso estatal de traslados del curso 2010/2011 habían participado alrededor de 140.000 funcionarios, y que el colectivo que participaba en el concurso correspondiente al cuerpo de maestros era muy voluminoso, por lo que este concurso de traslados de maestros resulta enormemente complejo, lo que aconsejaba realizar una fragmentación de las adjudicaciones de los concursos por cuerpos. Por este motivo, se procedió primero a obtener la adjudicación provisional de destinos del concurso de maestros, añadiendo que si se hubiera esperado a publicar la adjudicación provisional de los destinos de los maestros hasta no tener la de los demás cuerpos, hubiera implicado hacer coincidir todas las reclamaciones y retrasar previsiblemente las resoluciones definitivas de todos los concursos.

Por último, se concluía que, en el caso de los concursos de ámbito autonómico, en aquellos años en que no proceda la convocatoria de concurso estatal de traslados, al reducirse sensiblemente el número de participantes existirá una mayor capacidad de maniobra que podría abrir la posibilidad de contemplar plazos coincidentes para los distintos cuerpos, a efectos de presentación de desistimientos.

Por otra parte, se inició una investigación de oficio al tener conocimiento de la contratación de médicos de familia en el nivel asistencial de la atención primaria de la Comunidad de Madrid, mediante un nombramiento de carácter eventual conforme a lo establecido en el artículo 9.3 de la Ley 55/2003, de 16 de diciembre, del Estatuto Marco del personal estatutario de los ser-

vicios de salud, al considerar que dicha medida conllevaría un mayor grado de precariedad laboral.

La Comunidad de Madrid manifestó que las razones por las cuales existía la tasa de contratación eventual de médicos de familia se debía a factores tales como el crecimiento de las infraestructuras para la asistencia, debido al aumento de población atendida, así como a la nueva organización en un área única del mapa sanitario de la comunidad. Una vez asentada la nueva estructura organizativa, podría mejorar la política de consolidación de empleo, a lo que contribuiría la conclusión de los procedimientos de provisión de plazas de traslado y de oferta de empleo, fijándose las plantillas adecuadas a las necesidades reales, momento en el que las vacantes se cubrirán mediante nombramientos de carácter interino, lo que motivó la conclusión de esta investigación.

Retribuciones de los funcionarios públicos

Diversas solicitudes de interposición de recursos de inconstitucionalidad frente a normas estatales y autonómicas que afectan directa o indirectamente a las condiciones retributivas de los funcionarios públicos se relacionan en el apartado correspondiente de este informe.

Condiciones laborales de los empleados públicos

En este año ha visto la luz el protocolo de actuación frente al acoso laboral en la Administración General del Estado, mediante resolución de 5 de mayo de 2011, de la Secretaría de Estado para la Función Pública, como instrumento de prevención y sanción de esta conducta y de su reprobación legal en el ámbito de la función pública, materia ya tratada en informes anteriores y sobre la que el Defensor del Pueblo continuará en su labor de control para garantizar la dignidad en el trabajo del empleado público.

Pensiones y prestaciones

Funcionarios de diversos ámbitos han planteado los problemas derivados de la jubilación parcial con contrato de relevo. Así, señalaban que el Instituto Nacional de la Seguridad Social estaba denegando dichas jubilaciones a quienes tuviesen cumplidos 60 años, argumentando que los empresarios o enlaces sindicales respectivos no habían presentado el acuerdo de empresa al que se refiere la disposición transitoria segunda del RDL 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.

En todo caso, a la vista de los datos que nos han aportado las administraciones competentes, no se ha podido advertir la existencia de una actuación irregular, toda vez que uno de los fundamentos en los que se apoya la Administración es el de que no se puede acceder a la jubilación parcial cuando los representantes sindicales o la empresa a su cargo no hayan utilizado el plazo de un mes al que se refiere la Orden 1827/2010 del Ministerio de Trabajo e Inmigración, para comunicar y poner a disposición de las direcciones provinciales del Instituto Nacional de la Seguridad Social o de la Tesorería General de la Seguridad Social, los acuerdos colectivos de empresa suscritos hasta el día 24 de mayo de 2010.

El MNP incorpora médicos, psiquiatras y psicólogos a sus equipos de visita a centros de privación de libertad

A finales de 2011, el MNP ha incorporado en sus visitas a médicos, psiquiatras y psicólogos expertos en el tratamiento de personas privadas de libertad. Con la incorporación de estos expertos externos se quiere apostar por una evaluación integral y multidisciplinar de los centros y lugares de privación de libertad.

El Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) tiene como objetivo fundamental la realización de visitas a centros de privación de libertad para poder detectar problemas estructurales y procedimentales que permitan prevenir la práctica de torturas o malos tratos y su posterior impunidad.

El primer año de funcionamiento del MNP (2010) se caracterizó por realizar en todo el territorio español un elevado número de visitas a un amplio elenco de dependencias de privación de libertad (231 visitas a 13 tipos diferentes de dependencias). Se procuró que fueran representativas tanto en términos geográficos como en lo relativo a los organismos que gestionan las diversas figuras de privación de libertad prevista en el derecho español. De esta forma se pretendió establecer una primera valoración general de la situación de los lugares de privación de libertad.

En 2011, el MNP ha desarrollado 77 visitas y ha comenzado a contar con la colaboración de profesionales de acreditada formación y experiencia como expertos externos, quienes tienen la misión de reforzar los equipos de trabajo del MNP en sus visitas para asegurar una evaluación integral y multidisciplinar de los centros y lugares de privación de libertad.

Contar con expertos externos, una práctica común en toda Europa

La necesidad de contar con este asesoramiento independiente y especializado es común en el conjunto de los MNP europeos. De hecho, el Consejo de Europa, ha conformado el denominado "Independent Medical Advisory Panel" (IMAP)", un equipo de expertos médicos con dilatada experiencia en visitas a lugares de privación de libertad, cuyo fin es asesorar a los mecanismos de prevención y a los propios expertos médicos nacionales en lo referido a cuestiones especialmente complejas o en las que los criterios científicos no estén suficientemente decantados.

Durante 2011 se ha procurado que las visitas realizadas estuvieran centradas en el régimen de vida de las dependencias, en los protocolos de intervención y, sobre todo, en escuchar la voz de los privados de libertad y compulsar sus manifestaciones con los demás elementos de juicio disponibles. Se han llevado a cabo un total de 77 visitas, cuya clasificación, atendiendo a la tipología de las dependencias visitadas, se refleja en el siguiente cuadro:

TIPOS DE LUGARES DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD VISITADOS	NÚMERO VISITAS
Comisarías y otros lugares de custodia de corta duración; Cuerpo Nacional de Policía	13
Cuarteles y otros lugares de custodia de corta duración; Guardia Civil	12
Centros para menores infractores	11
Centros penitenciarios	10
Policías locales	7
Calabozos en edificios judiciales	7
Unidades de custodia hospitalaria	4
Policías autonómicas (Mossos d'Esquadra, Ertzaintza y Cuerpo General de la Policía Canaria)	3
Centros de internamiento de extranjeros	3
Establecimientos disciplinarios militares	2
Centro de Primera Asistencia y Detención de Extranjeros	1
Instalaciones policiales en centros de control fronterizo	1
Unidad del Cuerpo Nacional de Policía adscrita a una Comunidad Autónoma	1
Hospital Psiquiátrico Penitenciario	1
Unidad de Madres (establecimiento penitenciario)	1
Total	77

Como se puede comprobar la tipología de las visitas ha cambiado respecto a 2010. Así pues, se pueden mencionar las visitas efectuadas al Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, a una Unidad del Cuerpo Nacional de Policía adscrita a una Comunidad Autónoma (la Generalitat Valenciana), al Centro de Primera Asistencia y Detención de Extranjeros del Puerto de Almería, y a la Unidad de Madres de Sevilla, dependiente de la Administración General Penitenciaria.

Visitas multidisciplinarias, cualquier día y a cualquier hora

Asimismo, desde el mes de octubre de 2011, en el que se incorporaron a los equipos de visita del MNP técnicos externos, se han realizado 9 visitas multidisciplinarias. Algunas de las dependencias habían sido visitadas con anterioridad, pero se consideró oportuno hacer un seguimiento y poner el acento en algún ámbito que requiriera especialmente de la perspectiva médica o psicológica.

El nuevo método llevado a cabo en las visitas ha requerido de un incremento del tiempo medio dedicado a cada una de ellas, que en el caso de las visitas multidisciplinarias ha variado entre 2 y 4 días completos. Ello ha conllevado la necesidad de ajustar el número de visitas para incrementar la intensidad de las mismas. Al mismo tiempo, se ha mantenido la práctica de programar un cierto número de visitas en días no laborables, así como llevarlas a cabo en horario nocturno, todo ello al objeto de disponer de una visión lo más amplia y cabal posible sobre el funcionamiento real de las dependencias visitadas. Todas las visitas se realizaron sin previo aviso.

La colaboración de estos profesionales, especialistas en medicina legal y forense, en psiquiatría y en psicología, ha enriquecido los informes del MNP con el análisis de las condiciones de privación de libertad y han aportado un enfoque especializado a la hora de efectuar las entrevistas individuales que se realizan a las personas privadas de libertad y evaluar el resultado de las mismas. Esto es especialmente importante tanto en el caso de personas con enfermedades mentales, como en hospitales psiquiátricos, centros penitenciarios, centros para menores infractores de carácter terapéutico, etc. También se han realizado exámenes de los expedientes médicos de los privados de libertad, así como de los partes de lesiones que puedan contenerse en los mismos.

El equipo multidisciplinar siempre está dirigido por uno de los miembros del MNP. Los técnicos externos llevan a cabo actuaciones que dentro de su especialidad se consideran adecuadas. Los informes de los técnicos externos son elaborados de manera paralela y separada al acta que documenta las actuaciones de cada visita, a fin de asegurar el carácter específico y totalmente independiente del asesoramiento técnico prestado. No obstante, se procura que las conclusiones del acta constituyan una síntesis del conjunto de las apreciaciones que emergen del trabajo del equipo multidisciplinar.

Como recuerda la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT), la visita no es un fin en sí mismo, sino "tan sólo el principio de un proceso encaminado a mejorar las condiciones de trato y de detención de las personas privadas de libertad", que tiene como base las condiciones de privación de libertad contrastadas, los principales problemas identificados y las buenas

prácticas halladas. En este sentido, ha de señalarse que los protocolos de actuación del MNP han incorporado la obtención de fotografías de todas las dependencias visitadas, una selección de las cuales ilustrará el informe anual del MNP de 2011.

Además, el MNP analiza si las condiciones de detención observadas son conformes con los estándares nacionales e internacionales de aplicación y trata de hallar las posibles causas de cualquier desviación: insuficiente capacitación del personal, insuficiencia de recursos humanos o materiales, legislación nacional que no concuerda con los estándares internacionales, falta de garantías adecuadas, etc., a fin de elaborar posteriormente las conclusiones que procedan y de iniciar las investigaciones que se consideren necesarias.

Si durante el transcurso de las visitas se reciben quejas por parte de las personas privadas de libertad sobre un trato incorrecto o presuntos malos tratos, sin perjuicio del análisis descrito anteriormente, éstas se remiten al área correspondiente del Defensor del Pueblo para su estudio y, en su caso, inicio de la investigación correspondiente.

Cuando de la respuesta de las autoridades no se aprecia la voluntad para tomar en consideración las conclusiones del MNP que supongan mejoras de las condiciones de la detención, éste puede hacer uso, de manera formal, de las pertinentes resoluciones que la Ley reconoce al Defensor del Pueblo, como son las recomendaciones, las sugerencias o los recordatorios de deberes legales.

El proceso investigador se culmina con un diálogo constructivo. Además, mediante el seguimiento, el MNP puede evaluar si hay una respuesta positiva de la Administración responsable. Este diálogo debe construirse sobre la premisa de que, como también señala la APT, las conclusiones del MNP "son también una oportunidad para los Estados de aprovechar el asesoramiento detallado, práctico y especializado de los mecanismos...".

El MNP realiza el seguimiento de la aceptación de las recomendaciones y verifica si las respuestas oficiales se corresponden con la realidad mediante nuevas visitas a determinados lugares de detención. Éste ha sido el caso de las visitas de seguimiento realizadas en 2011 a las dependencias de la Guardia Civil en Intxaurrondo (San Sebastián) y Arguineguín (Las Palmas), al Centro de Internamiento de Extranjeros de Valencia, a la Comisaría del Distrito Centro y al Registro Central de Detenidos del Cuerpo Nacional de Policía, ambos de Madrid. Las visitas subsiguientes ofrecen al MNP la posibilidad de comprobar de primera mano el grado de aceptación en la práctica de sus criterios y resoluciones y sirven para identificar nuevas deficiencias o la necesidad de trabajar con mayor intensidad sobre distintos puntos de interés detectados en anteriores visitas.

Por otra parte, como ya se señaló en el Informe Anual 2010, el diseño completo del MNP establecido a través de la Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, que introdujo una disposición final única en la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo, conllevaba la creación del Consejo Asesor. La Defensora del Pueblo (e.f.) presentó una propuesta de reforma del Reglamento de la Institución al órgano competente de las Cortes Generales. La aprobación de esta reforma se ha dilatado casi once meses, como consecuencia principalmente de la disolución de las Cámaras y del proceso posterior de constitución de las mismas

tras las elecciones celebradas el pasado otoño. Finalmente la reforma del Reglamento ha sido aprobada al tiempo que se redactan estas páginas, a través de un acuerdo de las Mesas del Congreso de los Diputados y del Senado, reunidas en sesión conjunta, el 25 de enero de 2012. Con la constitución del Consejo Asesor, esta Institución pretende establecer un cauce permanente de diálogo y cooperación con la sociedad civil y con

especialistas acreditados en las cuestiones de interés para el MNP español, que permita enriquecer las perspectivas con las que ha de trabajar.

La exposición pormenorizada de la actividad llevada a cabo por el MNP en 2011 se verá reflejada en un informe específico que, además de las Cortes Generales tiene como destinatario al SPT, en cumplimiento de lo dispuesto en el OPCAT.

Cooficialidad lingüística

Las quejas planteadas en el año 2011 en esta materia se refieren, mayoritariamente, a aspectos procedimentales y a infracciones de la normativa sobre utilización de las lenguas cooficiales en la señalización de vías y espacios públicos.

Han seguido llegando quejas cuyos promoventes denuncian el incumplimiento de alguno de los derechos lingüísticos para el ámbito de los procedimientos administrativos: utilización exclusiva del castellano en resoluciones y comunicaciones a los ciudadanos (Delegación Provincial del Servicio de Empleo Público de Tarragona), o en el caso contrario utilización exclusiva de la otra lengua cooficial (ayuntamientos gallegos), falta de versiones en alguna de las lenguas cooficiales en determinados territorios de impresos de uso preceptivo para la realización de trámites administrativos (falta de impresos en catalán de la AET), y determinados contenidos de la página web de la Consejería de Educación y Ordenación Universitaria de la Junta de Galicia únicamente en lengua gallega. Otras quejas se refieren a señalización de vías y espacios públicos en la Comunitat Valenciana.

Las administraciones concernidas por las quejas alegan en sus informes gran aumento del volumen de resoluciones y comunicaciones, falta de medios técnicos, restricciones económicas o próximas actuaciones favorables al cambio que se les solicita.

Protección de datos de carácter personal

Han continuado las quejas relativas a la actuación de la Agencia Española de Protección de Datos. En muchas de ellas los interesados manifiestan su discrepancia con resoluciones dictadas por la Agencia y en otras aluden a incumplimientos de los plazos de resolución.

Cuando los reclamantes expresan su desacuerdo ante decisiones de archivo de actuaciones o desestimación de denuncias y reclamaciones, una vez constatado por la documentación y las alegaciones que no se aprecia actuación administrativa irregular, se remite a los interesados al ejercicio de las vías de impugnación previstas en la normativa específica de aplicación y lo mismo se hace en casos de discrepancia respecto de la adecuación o suficiencia de la fundamentación fáctica o jurídica de una decisión o actuación administrativa cuando se considera que no se ha producido una vulneración de los derechos constitucionales cuya defensa tiene encomendada esta Institución. Aunque no se trate de quejas en sentido estricto, han tenido entrada en esta Institución, en 2011, un buen número de comunicaciones en las que la Agencia Española de Protección de Datos, atendiendo a la previsión contenida en el artículo 46 de la LO 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, da cuenta al Defensor del Pueblo de las resoluciones dictadas en relación con infracciones cometidas en ficheros cuyos titulares son administraciones públicas, resoluciones en las que habitualmente la agencia se limita a requerir genéricamente de la administración correspondiente la adopción de las medidas necesarias para que cesen o se corrijan los efectos de aquéllas, sin concretar cuáles deban ser las mismas. El Defensor del Pueblo ha continuado con la línea de actuación a que se aludía en el Informe de 2009, con la Agencia de Protección de Datos de la Comunidad de Madrid,

tendente a obtener una aplicación más literal de las previsiones del citado artículo 46, de manera que las resoluciones dictadas no se limiten a proponer la adopción de indeterminadas medidas para corregir la infracción, sino que incluyan una descripción precisa de éstas, a fin de que el titular del fichero sancionado sepa exactamente cuál es el alcance de sus obligaciones para dar un pleno cumplimiento a la normativa vigente en materia de protección de datos personales.

Régimen electoral

La coincidencia en este ejercicio de modificaciones legales y de procesos electorales ha implicado un incremento significativo en el número de quejas relativas al régimen electoral. Los procedimientos de nombramiento de miembros de las mesas electorales y los resultados que se derivan del ejercicio de las vías que establece la legislación electoral para que los designados excusen su participación han sido motivo de queja.

Los problemas en la recepción del voto por correo (noviembre de 2011), de los que se hicieron eco los medios de comunicación, motivaron que esta Institución iniciara una tramitación de oficio ante la oficina del censo electoral y la Dirección General de Política Interior. La Oficina del Censo ha explicado de forma detallada los diversos condicionamientos habidos mientras que la citada Dirección General no manifestó en el informe remitido intención alguna de estudiar la revisión del actual procedimiento de voto desde el extranjero en alguna de las líneas sugeridas por esta Institución.

Respecto al procedimiento de voto accesible para personas invidentes o con discapacidad visual reclamado por la Institución, con la publicación y entrada en vigor de la modificación de la LOREG queda precisado, pero pendiente su aplicación en elecciones locales.

Protección de los ciudadanos frente a los medios audiovisuales

Desde hace más de una década el Defensor del Pueblo viene reclamando en sus informes la creación de una autoridad audiovisual independiente del ejecutivo a la que, entre otras funciones posibles, se le encomiende la tarea de garantizar la efectividad de las medidas de protección de la juventud y de la infancia en los medios audiovisuales.

Dos años después de la Ley General de Comunicación Audiovisual, la creación del Consejo Estatal de Medios Audiovisuales sigue pendiente y continúan llegando quejas por infracciones de los contenidos emitidos por los servicios de comunicación audiovisual que afectan a los ciudadanos en general y también a los derechos de los menores.

Utilización de la bandera española

El ordenamiento legal vigente dispone claramente que la bandera de España deberá ondear en el exterior y ocupar el lugar preferente en el interior de todos los edificios y establecimientos de la Administración central, institucional, autonómica, provincial o insular y municipal del Estado. Y una jurisprudencia

constante y reiterada, de tribunales superiores de justicia y del Tribunal Supremo, pone de relieve esta exigencia legal y la obligación de todas las autoridades públicas de adoptar las medidas necesarias para que se cumplan estas previsiones.

Esta obligación legal viene siendo reiteradamente incumplida por administraciones públicas, particularmente administraciones autonómicas y locales, fundamentalmente en Cataluña y el País Vasco. Aun considerando que no corresponde al Defensor del Pueblo la adopción de iniciativas tendentes al cumplimiento de las previsiones legales contenidas en la Ley 39/1981, que competen a las autoridades públicas en sus respectivos ámbitos y a los tribunales de justicia, este asunto fue tratado ya con carácter general en el informe anual del año 2007 a fin de que las Cortes Generales tuvieran conocimiento de la situación y del parecer de esta Institución y adoptasen las medidas normativas o de otra índole que estimasen convenientes.

Desde entonces han seguido recibándose con cierta frecuencia quejas de ciudadanos en relación con el incumplimiento de la Ley 39/1981 por parte de diversas administraciones autonómicas y locales fundamentalmente y, asimismo, en relación con la inactividad de los órganos de la Administración General del Estado, y específicamente Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno, bien sea por no tramitar las denuncias presentadas al respecto o por no efectuar los requerimientos oportunos para el cumplimiento de la legislación estatal a las administraciones infractoras.

Información y participación ciudadana

El derecho de los ciudadanos a obtener la más amplia información posible sobre la actividad de las corporaciones locales y a asistir a las sesiones de los plenos municipales que, en principio, son públicas, y a obtener copias y certificaciones de los acuerdos locales, así como a consultar los archivos y registros locales dentro de determinados límites, un año más han sido motivo de queja, la mayoría de ellas por la falta de contestación a las solicitudes y reclamaciones formuladas por los interesados en el ejercicio de tal derecho.

Mención especial cabe hacer este año a las quejas relativas al tratamiento dado por los ayuntamientos a la posibilidad de autorizar la grabación de los plenos municipales para la posterior reproducción y traslado de su contenido a internet, grabación amparada por el Tribunal Constitucional y la Agencia de Protección de Datos.

Actividades y servicios de las Corporaciones Locales

Como todos los años, han sido muy numerosas y variadas las quejas planteadas en relación con la actuación y funcionamiento de las corporaciones locales, con las actividades que promueven y los servicios que prestan para satisfacer las necesidades y aspiraciones de sus vecinos.

Se han recibido quejas sobre deficiencias en relación con el suministro y la potabilidad del agua corriente, la red de saneamiento y alcantarillado, los servicios de recogida de basuras y de limpieza viaria, el estado, conservación y condiciones de iluminación de las vías urbanas y de los caminos vecinales, así como la gestión de los cementerios. Y también sobre las normas de uso y las tasas establecidas para la utilización de las

instalaciones deportivas, el estado de mantenimiento y seguridad de los parques infantiles, las condiciones de disfrute y aprovechamiento de los bienes comunales, el ejercicio de las facultades relativas al mantenimiento y recuperación de los bienes públicos, y las condiciones de tenencia y uso de animales domésticos.

La crisis económica se ha reflejado en quejas de vecinos a los que sus ayuntamientos, alegando falta de liquidez han demorado la devolución de fianzas o retrasado e incumplido el pago de subvenciones.

Gestión del Padrón Municipal

Por haberse celebrado en 2011 elecciones locales, ha sido significativo el número de quejas denunciando empadronamientos sospechosos de no corresponder a situaciones reales de residencia habitual efectiva de los vecinos con el fin de influir en la formación del censo electoral y en el resultado de las elecciones, lo que resulta especialmente fácil en ayuntamientos pequeños en los que mínimas variaciones de población pueden llegar a desnaturalizar el censo.

Las quejas presentadas ya en 2010 por el presidente de la Asociación de Trabajadores e Inmigrantes Marroquíes en España (ATIME), y el grupo municipal de Izquierda Unida en el Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid), por requisitos para empadronar que sólo se plantean en el caso de inmigrantes marroquíes no han podido ser contrastadas ante la actitud del Ayuntamiento de Robledo de Chavela que ha hecho caso omiso de los tres sucesivos requerimientos de informe que se le han formulado sin haber obtenido respuesta alguna. Dos nuevas quejas en las que otros ciudadanos también marroquíes reclamaban que, a pesar de llevar residiendo en el municipio desde el 1 de noviembre de 2010 y tener formalizado un contrato de arrendamiento de vivienda, les había sido denegada la inscripción en el padrón de habitantes. Al igual que en los casos anteriores no se ha obtenido respuesta alguna del ayuntamiento tras dos requerimientos de informe, con lo que se estudiarán las medidas oportunas para conseguir la preceptiva colaboración del citado ayuntamiento.

Por otra parte, el Ayuntamiento de Madrid ha aceptado modificar la redacción del escrito que envía para confirmación de residencia y así evitar confusiones a los ciudadanos.

Responsabilidad patrimonial

El derecho de los administrados a ser indemnizados por las lesiones sufridas en sus bienes y derechos, siempre que sean consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, ha planteado, como en años anteriores, un abundante número de quejas frente a las administraciones públicas, la mayoría de ellas relativas a la tardanza en la resolución de expedientes. Las quejas de reclamaciones por daños producidos lo han sido por asuntos muy variados. La mayoría se refieren a los daños personales y materiales producidos por el mal estado de conservación de calles y carreteras. Por otra parte, se han recibido quejas relativas al cierre del espacio aéreo en diciembre de 2010, a la muerte de una persona en un incendio forestal, a la presunta actuación negligente en la tramitación de una ayuda de la Comisión Europea, a la modificación del escalafón del cuerpo de especialistas del ejército del aire y a la anulación de licencia municipal de obras.



Relaciones Institucionales



Relaciones Institucionales

■ Actividad parlamentaria

El día 6 de abril, la Defensora del Pueblo (e.f.), acompañada del Adjunto Segundo, hizo entrega a los presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado del informe correspondiente a la gestión del año 2010.

El 21 de junio, compareció ante la Comisión Mixta para presentar el Informe Anual 2010. Posteriormente, el 15 de septiembre presentó el citado informe ante el pleno del Congreso de los Diputados. El adelanto electoral impidió que la memoria de 2010 fuera presentada ante el pleno del Senado en el año 2011 y esta presentación se pospuso al 8 de febrero de 2012.

Durante 2011 se produjeron además otras dos comparecencias especiales de la Defensora del Pueblo (e.f.). En la primera, ce-

■ Relaciones con los parlamentarios

Como en años anteriores, la Institución ha participado en los talleres preparatorios que sirven de antesala a la celebración de las jornadas de coordinación de defensores del pueblo. El 24 de enero tuvo lugar, en la sede de la Institución, una reunión de los Comisionados Autonómicos con la Defensora del Pueblo (e.f.) para fijar los talleres, tema y lugar de la celebración de las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

El Adjunto Segundo participó los días 28 y 29 de abril en el taller sobre "Los derechos de las personas mayores", celebrado en Albacete. Manuel Aguilar también estuvo presente en el taller sobre "Personas en situación de dependencia. Especial consideración a las personas mayores", los días 3 y 4 de mayo



Entrega del Informe 2010 al Presidente del Congreso



Entrega del Informe 2010 al Presidente del Senado

lebrada el 20 de junio, la Defensora compareció en el Senado ante la Comisión Especial de estudio de la problemática de la adopción nacional y de otros temas afines, para informar sobre la situación de los centros tutelares de menores. La segunda de esas comparecencias especiales fue solicitada por la Comisión de Igualdad, el 19 de julio, para informar sobre el Proyecto de Ley integral para la igualdad de trato y la no discriminación.

Por otro lado, el 20 de julio, la Defensora hizo entrega a las Cámaras del primer informe de actividad del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles o degradantes (MNP), correspondiente al ejercicio 2010.

Por último, el día 23 de septiembre fue entregado a las Cortes el informe monográfico elaborado por la Institución sobre los procedimientos para la determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados.

Dados los retrasos provocados por el calendario electoral durante 2011 y la constitución de las nuevas Cámaras, estos informes monográficos no pudieron ser presentados antes de la finalización del ejercicio en trámite de comparecencia y debate ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo.

en Alicante. La Institución también participó en el taller "Derechos socio sanitarios y otros derechos" celebrado en Santa Cruz de la Palma el 10 y el 11 de mayo. Por otra parte, el Secretario General (e.f.) asistió a las Jornadas de Secretarios Generales de Defensorías del Pueblo que tuvieron lugar en Murcia los días 4 y 5 de mayo.

XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo se celebraron en Cartagena (Murcia) durante los días 6, 7 y 8 de junio. El objeto de las mismas fue analizar los derechos de las personas mayores y buscar soluciones a los problemas que atañen a este colectivo.

La Defensora del Pueblo (e.f) fue la encargada de inaugurar el encuentro. Las jornadas de trabajo comenzaron con una conferencia marco bajo el título "Derechos de las personas mayores: derechos humanos". El resto de las jornadas estuvieron dedicadas a la celebración de tres talleres, el primero sobre derechos socio económicos, el segundo sobre derechos socio

sanitarios y otros derechos y el último sobre personas en situación de dependencia con una especial consideración a las personas mayores.

Las conclusiones de estas jornadas pueden consultarse en la versión íntegra del informe anual disponible en:

www.defensordelpueblo.es

Otras reuniones de trabajo con los Comisionados Autonómicos:

- Reunión de trabajo de la Defensora del Pueblo (e.f.) con el Ararteko del País Vasco, Iñigo Lamarca. Sede de la Institución, 11 de abril.
- Reunión de trabajo de la Defensora del Pueblo (e.f.) con el Justicia de Aragón, Fernando García Vicente. Sede de la Institución, 4 de octubre.

- Jornada de formación MNP Psiquiatras y psicólogos de reconocido prestigio mantuvieron un encuentro con asesores de la Institución para analizar cómo deben realizarse las entrevistas a personas privadas de libertad. Esta jornada de formación se enmarca en las tareas de reciclaje que están realizando los asesores de la Institución tras asumir ésta la función de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos crueles y degradantes. Sede de la Institución, 17 y 18 de noviembre.

■ Reuniones de trabajo con autoridades, ciudadanos y organizaciones sociales

A lo largo de 2011 ciudadanos y representantes de organizaciones sociales de diversa naturaleza han acudido a la sede de la Institución para reunirse con la Defensora del Pueblo (e.f.)



Foto de grupo de las XXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo



Seminario de Trabajo sobre la Trata de Seres Humanos en España

■ Jornadas organizadas por la Institución

- Seminario de Trabajo sobre la Trata de Seres Humanos en España. La inauguración corrió a cargo de la Defensora del Pueblo (e.f.) que estuvo acompañada de la Secretaria de Estado de Igualdad, Bibiana Aído. Sede de la Institución, 10 de mayo.
- Jornadas de Estructuras Nacionales de Derechos Humanos de los Estados Miembros del Consejo de Europa. Organizadas en colaboración con el Consejo de Europa. En este encuentro se dieron cita representantes de los Defensores del Pueblo y de las Comisiones de Derechos Humanos de todos los Estados miembros del Consejo de Europa, así como altos funcionarios del Consejo de Europa y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos. Estas jornadas tuvieron como objetivo debatir sobre la situación de colapso del TEDH, buscar vías para la ejecución real de sus sentencias y promover la educación en derechos humanos. Senado, 21 y 22 de septiembre.

y plantearle su queja ante diversas actuaciones de la Administración. Además, la oficina del Defensor del Pueblo también ha acogido encuentros con representantes de las administraciones públicas, o de las entidades públicas dependientes para tratar de agilizar las investigaciones o solventar diferencias de criterio que pudieran dificultar la gestión eficaz de las quejas de los ciudadanos.

- Reunión con representantes de la Asociación Nacional de Desempleados (ADESORG). 12 de enero.
- Reunión con el Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), para presentar sus informes sobre derechos humanos y discapacidad correspondientes a los años 2008 y 2009. 18 de enero.
- Reunión con representantes de Asociaciones de Energías Renovables, para exponer su queja ante la aprobación del RD 14/2010, de 23 de diciembre, relativo a la regulación de la Energía Solar Fotovoltaica. 18 de enero.
- Reunión con representantes de la Federación de Sindicatos Independientes de Enseñanza (FSIE) que solicitaron interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el anexo IV del artículo 17 de la Ley 39/2010, de 22 de diciembre de

Presupuestos Generales del Estado para el año 2011. 19 de enero.

- Reunión con Representantes del Club de Fumadores por la Tolerancia para exponer su discrepancia con la Ley 42/2010, de 30 de diciembre, por la que se modifica 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, también conocida como "Ley Antitabaco". 25 de enero.
- Reunión con la Asociación Nacional de Empresarios de Salones Recreativos que expusieron los problemas que para su colectivo suponía la llamada "Ley Antitabaco". 27 de enero.
- Reunión con la Federación Regional de Asociaciones de Padres y Madres del Alumnado Francisco Giner de los Ríos. Solicitaron interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 9/2010, de 23 de diciembre, de Medidas Fiscales, Administrativas y Racionalización del Sector Público de la Comunidad de Madrid. 31 de enero.



Reunión con representantes de la FAPE y de la APM

- Visita de representantes de las Cámaras de Comercio para plantear su disconformidad con el contenido del RD 13/2010, de 3 de diciembre, por el que se elimina la pertenencia obligatoria a las Cámaras. 9 de febrero.
- Reunión con representantes de la Federación de Asociaciones de Periodistas de España (FAPE) y de la Asociación de la Prensa (APM), para exponer la preocupación de los periodistas por la reforma de la Ley Electoral y, en concreto, por el artículo 66. 10 de febrero.
- Reunión con operarios de limpieza del Ayuntamiento de Aranjuez, para exponer las presuntas irregularidades en el proceso y concurso de selección a las plazas convocadas para personal de limpieza en dicho ayuntamiento. 14 de febrero.
- Reunión con miembros de la Asociación de la Industria Fotovoltaica (ASIF) y sus representantes legales, para solicitar recurso de inconstitucionalidad contra el RD 14/2010, de 23 de diciembre de 2010, relativo a la regulación de la Energía Solar Fotovoltaica. 14 de febrero.

Reunión con la Coordinadora para la Prevención de la Tortura y Observatorio del Sistema Penal y de los Derechos Humanos. 15 de febrero.

- Reunión con la Plataforma de Afectados de Clínicas de toda España por la causa "niños robados", para presentar las medidas tomadas por los familiares afectados por el "robo de niños" en clínicas españolas, entre los años de la posguerra y los inicios de los 90. 16 de febrero.
- Reunión con la Fundación Cuidados Dignos, para presentar un estudio sobre la prevalencia del uso de las sujeciones en diferentes centros residenciales. 9 de marzo.
- Reunión con la Síndica de Greuges de Barcelona, María Assumpció Vilá i Planas. 22 de marzo.
- Reunión con los representantes de la Asociación de Jueces Concepción Arenal para exponer los problemas a los que se enfrentan los magistrados suplentes y jueces sustitutos. 4 de abril.



Reunión con representantes del CERMI

- Reunión con representantes de la Plataforma para la creación del Colegio Oficial de Archiveros, Bibliotecarios y Documentalistas de la Comunidad de Madrid para exponer su propósito de crear el citado Colegio. 7 de abril.
- Reunión con miembros de las Brigadas Vecinales de Observación de los Derechos Humanos. 26 de abril.
- Reunión con representantes de las trece organizaciones y sindicatos firmantes del manifiesto "La sociedad civil en defensa de las cajas de ahorros", para solicitar recurso de inconstitucionalidad contra el RD 2/2011 sobre exigencia de solvencia a las cajas de ahorro. 29 de abril.
- Reunión con el presidente de la Asociación Nacional de Médicos Forenses para entregar a la Defensora el número de la *Revista Española de Medicina Legal*, en el que se recogen las conclusiones alcanzadas por los forenses españoles en la jornada sobre determinación de la edad organizada por la Institución. 4 de mayo.
- Reunión con la Plataforma Libertad Sin Humo, para presentar 600.000 firmas contra la conocida como Ley Antitabaco. 4 de mayo.

Reunión con representantes de ACNUR en España para hablar sobre trata de seres humanos de cara al informe monográfico que está realizando la Defensoría sobre este asunto. *14 de junio.*

- Reunión con la Oficina de Asilo y Refugio para hablar sobre trata de seres humanos de cara al informe monográfico que está realizando la Defensoría sobre este asunto. *14 de junio.*
- Reunión con inspectores de policía para exponer la experiencia del Cuerpo Nacional de Policía en la lucha contra la trata de seres humanos de cara al informe que está realizando la Defensoría sobre este asunto. *15 de junio.*
- Reunión con representantes de la Guardia Civil para exponer la experiencia de la Guardia Civil en la lucha contra la trata de seres humanos de cara al informe monográfico que está realizando la Defensoría. *16 de junio.*
- Reunión con representantes de UGT para conocer su labor en la lucha contra la trata de seres humanos de cara al in-

- Claro José Fernández-Carnicero González, vocal delegado de Relaciones con el Defensor del Pueblo del Consejo General del Poder Judicial;
- Emilio Gines Santidrián, del Subcomité para la Prevención de la Tortura de Naciones Unidas;
- Representante de la Coordinadora para la prevención de la Tortura;
- Representante de la Central Sindical Independiente y de Funcionarios (CSIF);
- Representante de CC.OO. (II.PP.);
- Representantes de la Asociación Unificada de la Guardia Civil (AUGC);
- Representantes de la Asociación Española para el Derecho Internacional de los Derechos Humanos (AE-DIDH);
- Representante de UGT Prisiones;
- Representante de la Unión de Oficiales de la Guardia Civil;



La Defensora del Pueblo (e.f.) recibió a los representantes de las Brigadas Vecinales de Observación de Derechos Humanos

forme monográfico que está realizando la Defensoría. *27 de junio.*

- Reunión con la Directora General de Atención, Participación y Empleabilidad de Estudiantes Universitarios del Ministerio de Educación para tratar el tema de las pruebas de acceso a la Universidad. *14 de julio.*
- Con motivo de la presentación del primer Informe del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, los días 20, 21 y 22 de julio, la Defensora del Pueblo (e.f) promovió reuniones con todos los profesionales que trabajan en el ámbito de la prevención de la tortura para hacerles entrega del informe personalmente. Por este motivo, aceptaron la invitación y acudieron a la Institución las siguientes personas y colectivos que recibieron el informe de manos de la Defensora de forma individualizada:
 - Virgilio Valero, director general de Coordinación Territorial y Medio Abierto del Ministerio del Interior (II.PP.);
 - Andreu Martín, director general de Administración de la Generalitat de Catalunya;



Reunión con el consejero de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Salvador Victoria

- Representante de la Confederación Española de Policía;
- Representante de la Coordinadora de Barrios.
- Reunión con representantes de la Asociación de prejubilados por reconversión industrial. *7 de septiembre.*
- Reunión con representantes de la Asociación de colegiados de Alcalá de Henares del turno de oficio (ACATO) para exponer la situación en la que se encuentran los letrados del turno de oficio de Alcalá de Henares. *13 de septiembre.*
- Reunión con representantes del Comité contra el Tabaquismo por la llamada Ley Antitabaco. *19 de septiembre.*
- Reunión con el presidente de la Asociación Española de Derecho Sanitario. *19 de septiembre.*
- Reunión con el consejero de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, Salvador Victoria. *3 de octubre.*
- Reunión con la Asociación Nacional de Desempleados (ADESORG) para analizar la situación de los parados en España. *11 de octubre.*

- Reunión con la Asociación de Afectados del Mirador de Valdetorres del Jarama, para presentar los problemas de agua potable en esta urbanización. *11 de octubre.*
- Reunión con la Asociación Defensor del Paciente. *11 de octubre.*
- Reunión con representantes de la Asociación Unificada de la Guardia Civil (AUGC), para solicitar interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la reforma legal que prohíbe el derecho de manifestación a los agentes de la Guardia Civil. *18 de octubre.*
- Reunión de trabajo con Pedro González Trevijano, rector de la Universidad Rey Juan Carlos. *19 de octubre.*
- Reunión con la Asociación de Padres y Madres en Acción (PAMAC) para abordar temas relacionados con la normativa que regula la ruptura de la convivencia de las parejas con hijos. *10 de noviembre.*
- Reunión con representantes de la Asociación Comisión Católica Española de Migraciones (ACCEM). *21 de noviembre.*

Oportunidades y a la entrega de los Premios FEDER. Senado, *3 de marzo.*

- Participación de la Defensora en la reunión del Jurado de los premios Discapnet, de la Fundación ONCE y asistencia a la posterior entrega de los premios que tuvieron lugar el 10 de marzo en el Palacete de los Duques de Pastrana, *2 de marzo.*
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la conmemoración del VII Aniversario de los Atentados del 11-M. Organizado por la Consejería de Presidencia de la Comunidad de Madrid. Puerta Principal de la Real Casa de Correos, *11 de marzo.*
- Asistencia de la Defensora a la ofrenda floral y lectura del manifiesto "En defensa de la verdad, memoria, dignidad y justicia". Organizado por la Asociación Víctimas del Terrorismo. Bosque del Recuerdo del Parque del Buen Retiro, *11 de marzo.*
- Entrega por la Defensora del Pueblo (e.f.) del premio "Punetas de Plata". Organizado por la Asociación de Comuni-



150 aniversario de la Ley Hipotecaria



Celebración del Día Mundial de las Enfermedades Raras

■ Encuentros, actos oficiales y de homenaje

- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la toma de posesión de los nuevos Magistrados del Tribunal Constitucional. (Adela Asúa Batarrita, Francisco José Hernando Santiago, Luis Ignacio Ortega Álvarez, Francisco Pérez de los Cobos Orihuel). Sede del Tribunal Constitucional, *12 de enero.*
- Asistencia de la Defensora a la Celebración del 50 Aniversario de la Editorial Santillana, presidido por los Príncipes de Asturias. Casa de América, *18 de enero.*
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) al acto de conmemoración del 150 aniversario de la promulgación de la Ley Hipotecaria, organizado por el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España. Sede de los Registros de la Propiedad de Madrid, *8 de febrero.*
- Asistencia de la Defensora a la celebración del Día Mundial de las Enfermedades Raras en España. Durante el acto se procedió a la lectura de la Declaración por la Igualdad de

cadores e Informadores Jurídicos (ACIJUR). Asociación de la Prensa de Madrid, *17 de marzo.*

- Asistencia de la Defensora al acto de Imposición de la Medalla de Honor de la Universidad de Alcalá a la Presidenta de Irlanda, Mary McAleese. *22 de marzo.*
- Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación de la Guía de Buenas Prácticas sobre el acceso y tutela de los derechos de los discapacitados en sus relaciones con la Administración de Justicia y a la entrega de los cuartos premios "Foro, Justicia y Discapacidad". Organizado por el Foro y el Consejo General del Poder Judicial. Sede CGPJ, *24 de marzo.*
- Asistencia de la Defensora a la entrega de los Premios Internacionales de Periodismo Rey de España y del Premio Don Quijote de Periodismo. Casa de América, *4 de abril.*
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la XXVIII Edición de los Premios Ortega y Gasset de Periodismo 2011 convocados por el Diario El País. Círculo de Bellas Artes, *4 de mayo.*

Asistencia de la Defensora a la toma de posesión de la presidenta de la Comunidad de Madrid, Esperanza Aguirre. Sede de la Comunidad. 16 de junio.

- Asistencia del Adjunto Segundo a la entrega de despachos a la "50 promoción de la Carrera Fiscal". Universidad Complutense, 16 de junio.
- Asistencia de la Defensora a la sesión en recuerdo y homenaje a las Víctimas del Terrorismo. Congreso de los Diputados, 27 de junio.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la constitución del Consell d'Eivissa y a la toma de posesión del presidente, Vicente Serra Ferrer. Eivissa, 1 de julio.
- Asistencia de la Defensora a la toma de posesión de la presidenta del Gobierno de Aragón, Luisa Fernanda Rudi. Palacio de la Aljafería, Zaragoza, 14 de julio.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la entrega por la Cámara de Comercio de Eivissa de los premios Posido-

Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la apertura del Año Judicial. Tribunal Supremo, Madrid, 15 de septiembre.

- Participación de la Defensora del Pueblo (e.f.) en la IV Edición del Día de la Organización Nacional de Ciegos Españoles (ONCE). Eivissa, 1 de octubre.
- Asistencia de la Defensora al homenaje a la Bandera Nacional y al Desfile Militar. Madrid, 12 de octubre.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la entrega del XVI Premio Tiepolo concedido por la Cámara de Comercio italiana. Embajada de Italia. Madrid, 17 de octubre.
- Asistencia de la Defensora al III Premio Internacional "La puerta del recuerdo" concedido por el Observatorio Internacional Víctimas del Terrorismo de la Fundación Universitaria San Pablo CEU. Casino de Madrid, 26 de octubre.
- Entrega por la Universidad de Córdoba a la Institución del Defensor del Pueblo de una placa de reconocimiento por



Entrega de los premios "Puñetas" de ACIJUR



Acto de toma de posesión de los nuevos magistrados del Tribunal Constitucional

nia a la Excelencia Empresarial. Palacio de Congresos de Santa Eulalia, Eivissa, 29 de julio.

- Asistencia de la Defensora a la entrega de premios "Illes Pitiüses", otorgados por el Diario de Ibiza. Club Diario de Ibiza, Eivissa, 4 de agosto.
- Intervención de la Defensora en el acto de entrega de la Medalla de Oro de la Ciudad de Eivissa al expresidente del Consell Insular, Antoni Mari Calbet. Claustro del Ayuntamiento de Ibiza, 5 de agosto.
- Pregón de la Defensora del Pueblo (e.f.) en las Fiestas Patronales de Gargantilla de Lozoya y Pinilla de Buitrago. Gargantilla de Lozoya, Madrid, 20 de agosto.
- Asistencia de la Defensora a la eucaristía celebrada por Su Santidad Benedicto XVI con motivo de la Clausura de la Jornada Mundial de la Juventud 2011. Cuatro Vientos, Madrid, 21 de agosto.
- Asistencia de la Defensora a la cena de gala conmemorativa del XXV Aniversario de Expansión. Madrid, 7 de septiembre.

sus gestiones y actuaciones realizadas en defensa de las abejas y otros polinizadores. Córdoba, 15 de noviembre.

- Asistencia de la Defensora a la entrega del premio Pelayo al presidente del Consejo de Estado, Francisco Rubio Llorente. Casino de Madrid. 17 de noviembre.
- Participación de la Defensora en el día de la Constitución Española organizado por la Comunidad de Madrid. Real Casa de Correos. Madrid, 1 de diciembre.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la ceremonia de entrega de los premios "CERMI.es" con motivo del Día internacional de las personas con discapacidad. Madrid, 1 de diciembre.
- Participación de la Defensora en la conmemoración del 33 Aniversario de la Constitución Española organizado por los presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado. Congreso de los Diputados. Madrid, 6 de diciembre.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la toma de posesión de la vicepresidenta del Gobierno y ministra de la Presidencia, Soraya Sáenz de Santamaría. Madrid, 22 de diciembre.

Asistencia de la Defensora a la toma de posesión de la Ministra de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, Ana Mato. Madrid, 22 de diciembre.

- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) a la sesión de apertura de la X Legislatura de las Cortes Generales. Congreso de los Diputados. Madrid, 27 de diciembre.

Colaboración institucional

- Reunión con Leonardo Velásquez, representante de Un Techo para mi País, entidad ganadora del Premio de Derechos Humanos Rey de España 2011. 28 de abril.
- XXI Encuentro de la Abogacía sobre derecho de extranjería y asilo, organizado por el Colegio de Abogados de Madrid y el Consejo General de la Abogacía. Participación del Secretario General (e.f.) en una de las mesas redondas. Ade-

- Clausura, por parte de la Defensora, de una jornada sobre la incidencia de la crisis en la Administración de Justicia. Organizada por la Asociación de Jueces Concepción Arenal, Hotel Vincci Soma. Madrid, 10 de marzo.

- Conferencia del Secretario General (e.f.) en el XII Curso de ascenso a Comisario Principal. Centro de Promoción del Cuerpo Nacional de la Policía. Madrid, 25 de marzo.

- Inauguración oficial a cargo del Adjunto Segundo del "X Congreso Nacional de Organizaciones de Mayores", organizado por la Confederación Española de Organizaciones de Mayores (CEOMA). Albacete, 12 de abril.

- Clausura por parte de la Defensora de la Jornada-debate sobre "El Papel de las Fundaciones Sanitarias. Ciudadano: presente y futuro". Organizada por la Sociedad Española de Cardiología. Casa del Corazón. Madrid, 13 de abril.

- Intervención de la Defensora como Madrina de los estudiantes egresados. Campus de la Universidad Pablo de Olavide. Sevilla, 20 de mayo.



La Institución acogió la lectura de las conclusiones del XXI Encuentro de la Abogacía sobre derecho de extranjería y asilo

más, la clausura y presentación de conclusiones tuvo lugar en la sede del Defensor del Pueblo, 4 de junio.

- Reunión con miembros de la Cátedra de Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá. 29 de junio.
- Participación del Secretario General (e.f.) en la reunión del jurado de la XII Edición Premios Derechos Humanos del Consejo General de la Abogacía Española. Sede del CGAE. Madrid, 21 de julio.

Difusión y divulgación institucional

- Grupo de alumnos del XIII Máster de Estudios Políticos Aplicados (MEPA), organizado por la FIIAPP. 15 de febrero.
- Conferencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) sobre la figura del Defensor del Pueblo. Colegio Mestral. Eivissa, 17 de febrero.
- 9º Curso para Asesores Parlamentarios, organizado por el Congreso de los Diputados. 1 de marzo.



Rueda de prensa para presentar el informe "¿Menores o adultos? Procedimientos de determinación de la Edad"

- Conferencia de la Defensora en los "Primeros Encuentros sobre Comunidad Gitana, Ciudadanía y Diversidad". Organizados por la Fundación del Secretariado. Casa Encendida. Madrid, 24 de mayo.

- Participación del Adjunto Segundo en el curso sobre "Aspectos jurídicos de la intervención social en los servicios sociales de atención primaria", organizado por el centro de estudios de la Administración Regional de Cantabria. Santander, 24 de mayo.

- Inauguración por parte de la Defensora del Foro sobre las reclamaciones de los pacientes. Organizado por el Instituto Europeo de Salud y Bienestar Social. Sede del Instituto. Madrid, 15 de junio.

- Inauguración por parte de la Defensora del Pueblo (e.f.) del Segundo Congreso Nacional de Letrados adscritos al Turno de Oficio. Organizado por la asociación de letrados por un turno de oficio digno (ALTOD). Ateneo barcelonés. Barcelona, 16 de junio.

- Visita de alumnos y profesores de la Universidad norteamericana de Paul, Chicago. Sede de la Institución, 27 de junio.

- Participación del Adjunto Segundo en el ciclo de conferencias sobre innovación y estrategias frente al cáncer, "Avances en gestión asistencial frente al cáncer", organizado por la Fundación Bamberg. Barcelona, 4 de julio.
- Participación del Adjunto Segundo en el seminario de expertos sobre la modificación de la legislación en materia de protección a la infancia. Organizado por la Universidad Pontificia de Comillas y la Plataforma de la Infancia. Madrid, 6 de julio.
- Rueda de prensa para presentar el Informe monográfico del Defensor del Pueblo sobre procedimientos para determinación de la edad. Sede de la Institución, 28 de septiembre.
- Participación del Secretario General (e.f.) en IV Encuentro Nacional de Defensores Locales. Granada, 5 de octubre.
- Conferencia inaugural de la Defensora del Pueblo (e.f.) en el XVIII Congreso Nacional de Derecho Sanitario. Sede del Colegio de Médicos de Madrid, 20 de octubre.

los Horarios Españoles (ARHOE) y el Gobierno Vasco. San Sebastián, 15 y 16 de noviembre.

- Conferencia de la Defensora en el VIII Máster universitario de protección internacional de los Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá. Rectorado de la Universidad de Alcalá, 30 de noviembre.
- Conferencia del Secretario General (e.f.) en el XXI curso de ascenso a Comisario. Centro de Promoción del Cuerpo Nacional de Policía, Madrid, 12 de diciembre.
- Inauguración por parte de la Defensora del II Congreso Nacional de Extranjería y Nacionalidad. Granada, 15 de diciembre.
- Ponencia del Secretario General (e.f.) en la jornada conmemorativa del 10 Aniversario de la Comisión de Extranjería del Colegio de Abogados de Barcelona. Barcelona, 15 de diciembre.



La Defensora con los alumnos del VIII Máster universitario de protección internacional de los Derechos Humanos



La Defensora junto a niños del Colegio Sagrado Corazón de Madrid

Participación en el curso sobre "El derecho humano al desarrollo", organizado por la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos de la Universidad de Alcalá, Madrid, 20 de octubre.

- Asistencia de la Defensora a la conferencia-debate "Propuestas para nueva Ley de Enjuiciamiento Criminal". Centro de Estudios Jurídicos. Madrid, 25 de octubre.
- Conferencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) en el X Congreso Nacional de la Abogacía. Intervención en la mesa redonda "Justicia Gratuita y Turno de Oficio: 24 horas al día, 365 días al año". Cádiz, 27 de octubre.
- Visita de alumnos del Curso Práctica Procesal Contencioso-Administrativa. Sede de la Institución, 27 de octubre.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la presentación del informe anual "Discriminación y Comunidad Gitana 2011", organizado por la Fundación Secretariado Gitano. Madrid, 8 de noviembre.
- Intervención del Adjunto Segundo en el VI Congreso Nacional para la Racionalización de los Horarios Españoles, organizado por la Asociación para la Racionalización de

Participación del Adjunto Segundo en las "Jornadas de Seguimiento de la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en España". Madrid, 15 y 16 de diciembre.

- Ponencia inaugural del Secretario General (e.f.) en el "I Congreso Internacional sobre Prevención de la Seguridad Ciudadana". Úbeda (Jaén), 16 de diciembre.

■ Visitas culturales

- Asociación Cultural Oporto. 9 de febrero.
- Grupo del Centro Cultural Quinta del Berro. 16 de febrero.
- Centro Cultural "El Torito". 17 de febrero.
- Grupo del Centro Cultural Arte y Más. 22 de febrero.
- Grupo del Centro Sociocultural Cánovas del Castillo de Madrid. 24 de febrero.
- Alumnos del Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. 1 de marzo.
- Grupo de miembros de la Asociación Veteranos de Iberia. 2 de marzo.

- Grupo de alumnos de la Escuela de Práctica Jurídica del Colegio de Abogados de Vizcaya. 3 de marzo.
- Miembros de la Asociación Cultural Estudio de las Artes. 22, 24, 25 y 30 de marzo y 19 de mayo.
- Miembros del Centro Cultural Fernando Lázaro Carreter. 23 de marzo.
- Alumnos del Colegio Sagrado Corazón de Madrid. 24 de marzo.
- Centro Municipal de Mayores Casa del Reloj del distrito de Arganzuela. 6 de abril.
- Centro Cultural Volturmo. 7 de abril.
- Centro Sociocultural Talleres de Creatividad. 12 de abril.
- Centro Cultural Nicolás Salmerón. 13 de abril.
- Asociación Conocer Madrid. 13 de abril, 4, 5 y 17 de mayo.
- Alumnos del Máster en Administración y Gerencia Pública (INAP). 28 de abril.
- Centro Cultural Eduardo Chillida. 4 de mayo.

Defensora del Pueblo (e.f.), el Rector de la Universidad de Alcalá y dos representantes de la organización premiada, su presidente, Cristian del Campo, y su director social, Maximiliano Pérez. También acudió un representante de la Embajada de Chile en España.

Ese mismo día tuvo lugar la presentación pública del premio en la sede del Defensor del Pueblo y también, en la sede de la Institución, se celebró una recepción en honor de los premiados.

■ Actividad Internacional

Encuentros bilaterales y colaboración internacional

- Visita de la Defensora del Pueblo (e.f) a Tailandia invitada por su homólogo tailandés para buscar vías de colabora-



Audiencia real con los galardonados con el IV Premio de Derechos Humanos Rey de España

- Centro de Formación EFA La Serna. 10 de mayo.
- Casa Regional Castilla-La Mancha. 12 de mayo.
- Centro Cultural Neo Magerit. 13 de mayo.
- Centro Cultural Iberia. 13, 17 y 18 de mayo.
- Tesoros de Madrid. 20 de mayo.
- Centro Cultural Clara del Rey. 8 de junio.
- Colegio "El Sol". 18 y 25 de noviembre.
- Fundación Arte y Cultura. 1 de diciembre.
- Universidad Senióribus del CEU (Universidad de Mayores). 2 de diciembre.

■ IV Premio de Derechos Humanos Rey de España

"Un Techo para Mi País" fue la organización galardonada con el IV Premio de Derechos Humanos Rey de España. La entrega por S.M. el Rey de este premio tuvo lugar en una audiencia en el Palacio de la Zarzuela a la que acudieron la



La Defensoría acogió el acto de homenaje a los galardonados con el IV Premio de Derechos Humanos Rey de España

- ción entre ambas instituciones. Durante el viaje, Cava de Llano también se entrevistó con Taejing Siripanich, de la Comisión de Derechos Humanos de Tailandia, y con el presidente del Senado, Prasabsook Boondech. Del 21 al 24 de febrero.
- Participación de la Defensora del Pueblo (e.f.) en la presentación del proyecto de hermanamiento entre la Defensoría del Pueblo de España, el Médiateur de la République Française y el Ombudsman de la Antigua República Yugoslava de Macedonia. Sede de la Delegación de la Unión Europea en Skopje, del 28 al 30 de marzo.
- Participación en el seminario organizado por la Unidad de Desarrollo Legislativo del Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto. El Cairo, 7, 8 y 9 de abril.
- Visita del Colegio de los Ombudsman tailandeses, para conocer la labor del Defensor del Pueblo de España. Sede de la Institución, del 4 al 8 de mayo.
- Participación del Adjunto Segundo en la clausura del proyecto de cooperación entre el Médiateur de la République Française, el Defensor del Pueblo de España y el Defensor

de los Derechos de la República de Armenia. Yerevan, 11 de mayo.

- Visita del Ombudsman de Macedonia, Ixet Memeti y representantes de su oficina. Sede de la Institución. Del 23 al 27 de mayo.
- Entrevista con el Defensor del Pueblo de la provincia de Santa Fe (Argentina), Edgardo José Bistoletti. Sede de la Institución, 25 de mayo.
- Visita de representantes del Defensor del Pueblo de Perú para conocer la experiencia de la Institución en su faceta de MNP. Madrid, del 27 junio al 1 de julio.
- Asistencia técnica de la Defensoría de Perú, solicitada y financiada por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el desarrollo (AECID). Lima, del 29 de agosto al 1 de septiembre.
- Reunión con la jefa de Gabinete del Proveedor de Justicia de Portugal, Mariana Sotto Maior. 23 de septiembre.

Racial, con ocasión del examen de los 18º- 20º informes periódicos de España. Ginebra, 23 y 24 de febrero.

- Participación en el Taller "Security and dignity in places of deprivation of liberty", organizado por el Consejo de Europa en el marco del European NPM Project. París, 14 y 15 de marzo.
- Participación en la ronda de consultas organizada por la Experta independiente de Naciones Unidas para el derecho de acceso a un agua de calidad. Ginebra, 14 y 15 de marzo.
- Asistencia al Taller sobre Género de las INDH "The Role of NHRIs in the Promotion and Protection of Women's Rights and Gender Equality". Praga, 29 de marzo.
- Reunión de seguimiento de los trabajos llevados a cabo por la Secretaría General del Instituto Internacional del Ombudsman, a cargo del Consejo de Ombudsman de Austria. Viena, 4 de abril.



Congreso Internacional "La protección de los derechos humanos por las Defensorías del Pueblo"



V Encuentro de la AOM

Participación del Adjunto Segundo en la asistencia técnica al Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto, desarrollado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). El Cairo, del 8 al 10 de octubre.

- Visita del Ombudsman de Georgia, George Tudushi, con miembros de su oficina. 22 y 23 de diciembre.

Reuniones internacionales

- Asistencia a la mesa redonda sobre las condiciones de detención en la Unión Europea. Bruselas, 25 de enero.
- Participación en el grupo de trabajo promovido por el Grupo Europeo de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos (INDH). Londres, 28 de enero.
- Asistencia a la reunión con el Grupo Europeo con el objetivo de abordar la creación de una Secretaría permanente en el mismo. Ginebra, 21 de febrero.
- Participación en el 78º periodo de sesiones del Comité de Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación

Reunión anual de la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), con los representantes del Grupo Europeo de INDH. Viena, 5 de abril.

- Reunión con una delegación de jueces y magistrados de Ucrania para conocer las competencias del Defensor del Pueblo en relación con la Administración de Justicia y la labor de la Institución como MNP. Sede de la Institución. 4 de mayo.
- Ronda de consultas convocada por el Consejo de Europa y el Defensor del Pueblo de Grecia, sobre el papel del propio Consejo en la protección de los derechos humanos de los migrantes. Atenas, 5 y 6 de mayo.
- XXIV Reunión Anual del Comité Internacional de Coordinación de los INDH, organizada por el Alto Comisionado de los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Ginebra, del 16 al 20 de mayo.
- V Encuentro de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo bajo el lema "Los Defensores del Pueblo y la consolidación del buen gobierno y la democracia". La Defensora participó en el acto inaugural e impartió la conferencia "El Ombudsman en un contexto de cambios so-

ciales y económicos". Por su parte, el Adjunto Segundo participó en una mesa redonda. Malta, 30 y 31 de mayo.

- Participación de la Defensora y del Adjunto Segundo en el Congreso Internacional "La protección de los derechos humanos por las Defensorías del Pueblo". Alcalá de Henares, del 1 al 3 de junio.
- Participación en un taller sobre MNP organizado por el Consejo de Europa. Tallín, del 14 al 16 de junio.
- Asistencia al III Curso de Verano de la Asociación Al Khaima para profesionales que trabajan con menores en España y Marruecos. Tánger, del 27 de junio al 1 de julio.
- Participación de la Defensora del Pueblo (e.f.) en el Seminario de Análisis de la Reforma Constitucional organizado por la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México. México D.F., 6 de julio.
- Participación de la Defensora en la clausura del coloquio judicial sobre la efectiva implementación de las previsiones del artículo 3 de la Convención de los Derechos del Niño

capacidad con motivo del examen del primer informe presentado por España ante dicho Comité. Ginebra, 19 y 20 de septiembre.

- A invitación del Mediador del Reino de Marruecos, participación en el acto paralelo a la XVIII sesión del Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas, para tratar sobre la puesta en práctica de la Resolución de Naciones Unidas, A/RES/65/2007, sobre el rol de los Ombudsmen. Ginebra, 26 de septiembre.
- Asistencia del Adjunto Segundo al seminario "La aplicación de la Carta de Derechos Fundamentales: gestión de las peticiones y quejas de los ciudadanos en derechos fundamentales", organizado por la Comisión Europea y el Comité de Peticiones del Parlamento Europeo. Bruselas, 6 de octubre.
- Asistencia a la reunión de representantes de los departamentos de comunicación del Grupo Europeo de INDH.
- Viena, 13 de octubre.



Reunión con el Comisario Europeo de Derechos Humanos, Thomas Hammarberg



Reunión con el Secretario General del Consejo de Europa, Thorbjorn Jagland

en la regulación de las situaciones que afectan a los menores migrantes y en especial a los no acompañados. Organizado por la oficina regional en Europa del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos. Barcelona, 8 de julio.

- Participación en el encuentro organizado por el Consejo de Europa en el marco del European NPM Project, Inter NPM thematic discussion on monitoring Deportations". Londres, 12 de julio.
- Asistencia al seminario sobre el Examen Periódico Universal organizado por la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos en cooperación con la Escuela Diplomática de España. Madrid, 6 y 7 de septiembre.
- Reunión con una delegación de Corea del Sur, integrada por el Ombudsman y varios representantes del Gobierno de ese país. Sede de la Institución, 7 de septiembre.
- Reunión de seguimiento con miembros del Grupo Europeo de Derechos Humanos. 20 de septiembre.
- Intervención del Adjunto Segundo en la 6ª Sesión del Comité de la ONU para los Derechos de las Personas con Dis-

Asistencia a la reunión organizada por la Agencia de Derechos Fundamentales de la Unión Europea (FRA), con representantes de los departamentos de comunicación del Grupo Europeo de INDH. Viena, 14 de octubre.

- Asistencia del Adjunto Segundo a la reunión convocada por la Unión de Ciudades y Gobiernos Locales (UCLG), sobre Ombudsmen locales. Düzce, 20 de octubre.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f.) al VIII Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo nacionales, Copenhague, del 20 al 22 de octubre.
- Participación en la Conferencia sobre Legislaciones en la Transición Democrática, organizada por el Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto con la colaboración de la Embajada de España en ese país. El Cairo, 23 y 24 de octubre.
- Participación de la Institución en un foro mundial sobre prevención de la tortura, organizado por la Asociación para la Prevención de la Tortura (APT). Reunión a la que acudieron más de 200 participantes de los cinco continentes. Ginebra, 10 y 11 de noviembre.

Participación de la Defensora del Pueblo (e.f.) en la mesa redonda sobre cómo crear las condiciones necesarias para la implantación del MNP en Serbia, Jornadas patrocinadas por la Comisión Europea. Belgrado, *14 de noviembre*.

- Participación en el XVI Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen. Intervención de la Defensora en el Panel “Erradicación de la violencia contra las mujeres: avances, desafíos y experiencias regionales”. Buenos Aires, *del 23 al 25 de noviembre*.
- Participación en las reuniones de responsables y personas de contactos de MNPs en Europa y de personas de contacto de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, a invitación de la Dirección General de Derechos Humanos del Consejo de Europa. Ljubljana, *5 al 7 de diciembre*.
- Reunión de trabajo con miembros del Comité Consultivo del Convenio Marco para protección de minorías nacionales del Consejo de Europa. *16 de diciembre*.

- Reunión con la embajadora de Bolivia en España, Carmen Almendras. Sede de la Institución, *26 de abril*.
- Reunión con el jefe de la delegación del Comité para la Prevención de la Tortura, Mauro Palma, en el marco de la visita oficial a España del citado organismo. Sede de la Institución, *10 de junio*.
- Visita de la presidenta de la Comisión de Derechos Humanos de Bolivia en España, María Elena Paco. Sede de la Institución, *21 de junio*.
- Reunión con la representante del CIC en Ginebra, Katherina Rose. Sede de la Institución, *7 de septiembre*.
- Reunión con la ex vicepresidenta de la Asamblea Nacional de Ecuador en España, Aminta Buenaño. Sede de la Institución, *5 de octubre*.



Reunión con el Procurador de la Baja California



Firma del convenio con la Universidad de Granada

Visitas y encuentros oficiales

- Visita de una delegación de la Dirección de Igualdad de Género del Ministerio de Trabajo y Política Social de la República de Serbia para conocer las políticas de igualdad de género en España. Sede de la Institución, *20 de enero*.
- Reunión con el Secretario General del Consejo de Europa, Thorbjorn Jagland para conocer de primera mano la labor de la institución del Defensor del Pueblo y las actividades que se realizan con el Consejo de Europa. Sede de la Institución, *2 de febrero*.
- Reunión con el Comisario Europeo de Derechos Humanos, Thomas Hammarberg, para conocer el funcionamiento de la oficina del Defensor del Pueblo de España. Sede de la Institución, *4 de abril*.
- Reunión con el Procurador de los Derechos Humanos de Baja California, Heriberto García para estudiar vías de colaboración en diversos ámbitos. Sede de la Institución, *14 de abril*.
- Reunión con la Embajadora de la República de Guatemala en España. Sede de la Institución, *18 de abril*.

■ Convenios

Durante el ejercicio 2011, se firmaron los siguientes convenios:

- Convenio entre el Defensor del Pueblo y la Universidad de Granada para la preparación de un estudio sobre la aplicación de alternativas a la pena de prisión en España. Madrid, *20 de julio*.
- Convenio entre el Defensor del Pueblo y la Universidad de Málaga para la realización de un estudio sobre “La Policía Local en España: análisis y perspectivas de su funcionamiento interno”. Madrid, *25 de octubre*.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad Rey Juan Carlos para la creación de la “Cátedra de Estudios sobre el Defensor del Pueblo”. Madrid, *22 de noviembre*.
- Segundo anexo al Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá para el desarrollo del Programa Regional de apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRAPDI). Madrid, *16 de diciembre*.



Defensor del Pueblo de España

Eduardo Dato 31 y Zurbano 42
28010 Madrid, España
Tel: 91 432 79 00
Fax: 91 308 11 58
registro@defensordelpueblo.es
www.defensordelpueblo.es