

Resumen
Informe Anual
2015



DEFENSOR
DEL PUEBLO

Sumario

| | |
|---|-----|
| PRESENTACIÓN | 1 |
| ESTADÍSTICAS Y BALANCE DE GESTIÓN | 5 |
| SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS | |
| 1. Administración de Justicia | 31 |
| 2. Centros Penitenciarios | 39 |
| 3. Ciudadanía y Seguridad Pública | 44 |
| 4. Migraciones | 50 |
| 5. Igualdad de trato | 59 |
| 6. Educación | 62 |
| 7. Sanidad | 71 |
| 8. Política Social | 77 |
| 9. Vivienda | 87 |
| 10. Seguridad Social y Empleo | 92 |
| 11. Hacienda Pública | 99 |
| 12. Actividad Económica | 107 |
| 13. Comunicaciones y Transporte | 118 |
| 14. Medio Ambiente | 121 |
| 15. Urbanismo | 128 |
| 16. Administración Local | 134 |
| 17. Función y Empleo Públicos | 136 |
| 18. Transparencia, Responsabilidad Patrimonial y Expropiación | 141 |
| 19. El Defensor como MNP | 149 |
| ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL..... | 147 |

PRESENTACIÓN

El **informe anual 2015** que se presenta ante las Cortes Generales refleja los cambios producidos en la forma de trabajar de la institución a lo largo de este ejercicio. El objetivo principal de los mismos ha sido el establecer **una mayor relación con los ciudadanos**, basada en el derecho que estos tienen a conocer las acciones y las razones de las administraciones públicas y de todas las instituciones públicas en asuntos que les afectan o interesan.

Con la introducción de nuevas tecnologías informáticas en el trabajo diario no sólo se ha facilitado y agilizado la respuesta al ciudadano, **también se ha incrementado la eficacia de la institución**, y el afán de todo su personal por responder con mayor prontitud y con un lenguaje absolutamente comprensible a quienes se dirigen a la misma.

Además, estas tecnologías permiten **establecer un contacto permanente con un alto número de ciudadanos, organismos, asociaciones, fundaciones, organizaciones no gubernamentales y todas las administraciones públicas** para informar mejor de la actividad realizada, y que mayor número de personas puedan beneficiarse de dicho conocimiento. Permite, también, destacar asuntos de interés y conocer la posición que sostiene el Defensor del Pueblo sobre los mismos.

A continuación se exponen algunas de las modificaciones introducidas.

- Facilitar la **presentación de quejas por internet** y hacer posible el seguimiento de la misma, de manera personalizada y reservada, sin menoscabo de los otros procedimientos como **llamadas o presentación de escritos**.
- Simplificar los escritos a las administraciones destacando la acción o hechos que se solicitan con el fin de **facilitar las respuestas**.
- Dar cuenta de los **tiempos empleados** por la institución del Defensor en responder a los ciudadanos así como los **tiempos empleados** por las administraciones en sus repuestas.
- Informar de las **administraciones que entorpecen** la labor del Defensor, los tiempos de sus demoras en sus respuestas y su localización geográfica en mapa.
- Actualizar semanalmente el **número de quejas recibidas** y el área a la que pertenecen.
- Dar cuenta semanalmente del número de **actuaciones de oficio, Recomendaciones o Sugerencias** realizadas, su contenido básico y la administración a la que se dirigen.
- Posibilitar la localización geográfica de las visitas realizadas a **centros de detención** y dar cuenta de las **Recomendaciones** efectuadas tras los informes emitidos.

El informe detalla la actividad de la institución: da cuenta de los datos estadísticos relativos a las actuaciones realizadas; número de quejas recibidas y su estado de tramitación; actuaciones de oficio ante administraciones, resoluciones formuladas a las mismas, su seguimiento así como las solicitudes de intervención ante el Tribunal Constitucional. Como es lógico, **informa acerca de las respuestas de las administraciones** (sin desvelar datos de carácter personal que deban ser reservados) y de aquellas pendientes de contestación.

También **incluye las actividades de representación institucional más relevantes:** reuniones de trabajo mantenidas con organizaciones no gubernamentales, asociaciones y fundaciones en distintas ciudades y municipios, así como viajes de carácter internacional para participar en foros, asambleas y reuniones de Defensores Europeos, del Mediterráneo e Iberoamericanos, y las visitas realizadas a centros de internamiento de extranjeros, centros de privación de libertad, centros de atención a menores y centros para mayores.

El capítulo sobre **transparencia informa del presupuesto:** adjudicaciones y concursos para suministros, gastos de personal, viajes oficiales y sus motivaciones así como estructura de la institución, organigrama y retribuciones.

Se informa también sobre el proceso de **transformación digital** llevado a cabo por la Institución que ha culminado con la publicación de una nueva página web, lo que supone una forma más directa y sencilla de relacionarse con el ciudadano de manera constante, y que pone a su disposición todas las actuaciones realizadas y conexiones con otras que puedan estar relacionadas con las mismas. En la página de presentación de la web se han destacado asuntos considerados de importancia o interés, como por ejemplo las **Recomendaciones** aceptadas sobre:

Protección de menores, víctimas o testigos en procesos penales.

Obligación de identificar el riesgo de productos financieros mediante código de colores.

Ley de segunda oportunidad.

Acceso a vivienda pública y fomento de alquiler.

Igualdad de oportunidades para personas con discapacidad en el sistema educativo.

Derechos fundamentales de personas solicitantes e asilo y protección internacional.

El Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP), lo cual supone la supervisión de centros de privación de libertad, **competencia que recae en la institución por resolución de las Cortes Generales desde 2009**. También tiene un apartado en este capítulo, aunque su actividad es objeto de un informe específico. Dicho informe será presentado en el Congreso de los Diputados y en el Senado y ha sido presentado ante el Subcomité para la Prevención de la Tortura de Naciones Unidas.

España ha superado lo que algunos economistas denominan “**severos episodios recesivos**” entre 2009 y 2014. Hace algún tiempo las perspectivas económicas eran muy

sombrías y preocupantes por sus repercusiones en la imagen de España en el exterior, en todos los campos de la actividad económica interna y, muy especialmente, por sus consecuencias en el empleo.

A lo largo del año 2015 se ha notado una mejoría en las carencias y necesidades de los ciudadanos comparadas con meses anteriores, pero las huellas dejadas por las varias crisis económicas son todavía visibles.

El Defensor del Pueblo **ha procurado prestar la mayor atención posible a quienes se han visto afectados en sus derechos fundamentales**, y en el informe 2015 se da cuenta detalladamente de todas las actuaciones realizadas, de manera muy especial, **en áreas de carácter social y asistencial**.

Las acciones terroristas cometidas que hemos visto en países amigos, muy próximos, y en otros más lejanos que han costado tantas vidas humanas, también la de compatriotas nuestros, **nos han hecho, una vez más, condenar de manera firme todo acto de terror y situarnos siempre al lado de las víctimas**. Por ello, y por la desgraciada experiencia que tenemos por el terrorismo en España **hemos solicitado que la voz de las víctimas pueda ser escuchada en organismos internacionales**, y que mediante la acción exterior de España se conozca el daño y el dolor producido por todo el terrorismo. **No podemos compartir la posición de países que se resisten a extraditar a terroristas que deberían ser juzgados en España**, donde cometieron sus crímenes, y que dudan de las garantías de nuestro estado de derecho. Son posiciones aberrantes que denotan un desconocimiento total de nuestra realidad.

No podría concluirse el informe 2015 sin hacer referencia a la preocupación por la situación de todos aquellos que como consecuencia de las guerras, persecuciones y amenazas han tenido que abandonar sus tierras y sus casas: **los refugiados, los que piden protección internacional y asilo**. Desde esta institución hemos abogado por que se reforzara la atención hacia las personas que llegan a España para que su situación pueda ser resuelta lo antes posible, procurar su integración y atender especialmente las circunstancias de los menores. Y creemos que han mejorado los medios para lograrlo.

La actuación de la Unión Europea en esta materia, también, ha sido objeto de nuestra mayor atención. Para conocer de cerca la situación de personas desplazadas por las razones expresadas, además de las visitas habituales a los Centros de Estancia Temporal, se ha visitado el **campo de refugiados de Zaatari, cerca de Amann**, y elaborado un documento, remitido al gobierno, que contiene apreciaciones sobre la ayuda nacional e internacional en el propio campo así como las carencias y necesidades que se podían observar.

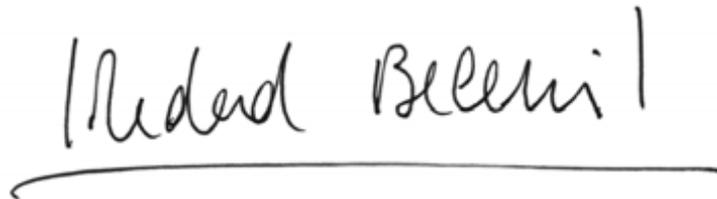
El Defensor del Pueblo ante la propuesta del Consejo de la U.E para que **los estados acojan un número establecido de refugiados**, en función de su capacidad, ha manifestado, públicamente, su parecer favorable y su reconocimiento hacia aquellos países que lo hacen posible.

Como institución constitucional, que supervisa a las administraciones y no dependiente de ninguna de ellas, el Defensor del Pueblo no se pronuncia sobre resultados electorales ni

sobre formación de gobiernos; sí **vela por el cumplimiento de los derechos fundamentales y de las libertades comprendidas en la Constitución Española**, y por ello debe reiterar que es a todo el pueblo, en quien reside **la soberanía nacional**, a quien corresponde el derecho fundamental a decidir sobre el principio de unidad de la nación española. Y que la sujeción de todos los ciudadanos y poderes públicos a la ley es aquello que nos iguala en deberes y en derechos, y marca las distancias entre democracia y el abuso de poder que conduce a la tiranía.

Todos **los avances alcanzados por los españoles en materia de derechos, libertades así como en la imprescindible separación de poderes** deberían ser preservados, defendidos y transmitidos como logros alcanzados que nos permiten hoy, y permitan en el futuro, convivir en un estado social y democrático de derecho.

Madrid, 25 de febrero de 2016

A handwritten signature in black ink that reads "Soledad Becerril". The signature is written in a cursive, flowing style. Below the signature is a long, thin horizontal line that spans the width of the signature.

Soledad Becerril

DEFENSORA DEL PUEBLO

ESTADÍSTICAS Y BALANCE DE GESTIÓN

El Defensor del Pueblo formuló 1.503 resoluciones a las administraciones

En 2015, el Defensor recibió 17.822 escritos de queja y 123 escritos de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y amparo. Las actuaciones de oficio alcanzaron las 522. En total, se tramitaron 18.467 expedientes. La Institución formuló 1.503 resoluciones a las Administraciones. Las cuestiones que más preocuparon a los ciudadanos fueron las relacionadas con la administración de justicia, la seguridad pública, la actividad económica, la sanidad y el empleo.

El Defensor del Pueblo ha recibido este año 17.822 escritos de queja de los ciudadanos, a los que hay que añadir 123 escritos de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y de amparo. Hay que tener en cuenta que una parte de unos y otros escritos pueden ir acompañados en ocasiones por un número significativo de firmas, de manera que la suma total de ciudadanos que han acudido por escrito a esa institución es de 50.154.

A esta cifra hay que añadir aquellos ciudadanos que han sido **atendidos personalmente por la institución: 17.152**, de los cuales 3.306 fueron presenciales y 13.846 fueron atendidos a través de llamadas de teléfono.

En el portal web de la institución entraron **99.048 usuarios**; en **553.358 ocasiones** fueron visitados distintos de sus apartados (páginas visitadas dentro del portal).

A lo largo del año, se realizaron **522 actuaciones de oficio**, es decir, abiertas por iniciativa de la institución.

Como consecuencia de las quejas y actuaciones, el Defensor del Pueblo ha formulado ante las distintas administraciones un total de **706 Recomendaciones** y **613 Sugerencias**. Esas resoluciones se han concretado de la siguiente manera:

- **311 Recomendaciones han sido aceptadas, 95 rechazadas** y 300 están pendientes de respuesta por parte de la administración concernida, en el momento de cerrar el presente informe;
- **324 Sugerencias han sido aceptadas, 112 rechazadas** y 177 están pendientes de contestación en el momento de cierre del informe.

EXPEDIENTES DE QUEJA, DE ACTUACIÓN Y DE SOLICITUD DE RECURSO

En 2015 la institución ha gestionado un total de 18.467 expedientes que se corresponden con los tres grupos de clasificación: quejas, actuaciones de oficio y solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad.

Tanto las quejas como las solicitudes de recurso ante el Tribunal Constitucional se dividen en las de tramitación individual y las de tramitación agrupada, por lo que se hablará de expedientes (quejas y solicitudes) individuales y agrupados.

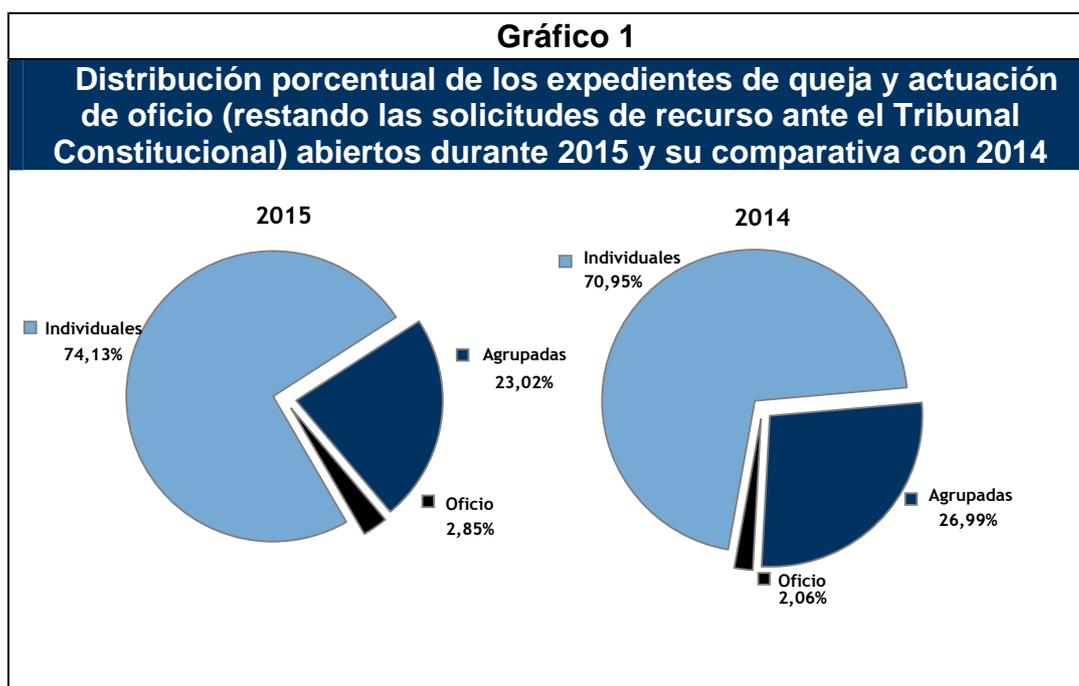
El CUADRO 1 muestra los totales de cada uno de estos conceptos de clasificación y su comparativa con los datos correspondientes al ejercicio del año anterior.

Cuadro 1

| Número de expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2015 y su comparativa con 2014 | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|
| | | 2015 | 2014 |
| Quejas | Individuales | 13.599 | 16.797 |
| | Agrupados (*) | 4.223 | 6.389 |
| | Total | 17.822 | 23.186 |
| Actuaciones de oficio | Oficio | 522 | 489 |
| | Total | 522 | 489 |
| Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional | Individuales | 49 | 57 |
| | Agrupados (*) | 74 | 232 |
| | Total | 123 | 289 |
| TOTAL | | 18.467 | 23.964 |

*** QUEJAS Y SOLICITUDES DE IGUAL CONTENIDO O FINALIDAD AGRUPADAS PARA UNA TRAMITACIÓN CONJUNTA.**

En el GRÁFICO 1 se ofrecen los datos relativos a la tramitación de los expedientes en su conjunto, distribuidos porcentualmente en quejas y actuaciones de oficio (restando aquí las solicitudes de recurso ante el Tribunal Constitucional). Las quejas, además, están distinguidas entre las que corresponden a una solicitud individual y aquellas que han sido agrupadas por tratar una misma cuestión.



Tiempos medios de contestación de los expedientes

En los siguientes cuadros se indican los tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano, la primera vez que se le comunica la admisión o inadmisión de su expediente, así como el tiempo de contestación de la institución con la resolución tras haber recibido la respuesta de la administración (CUADRO 2); y los tiempos medios de contestación de las administraciones al Defensor del Pueblo (CUADRO 3).

Cuadro 2

| Tiempos medios de contestación del Defensor del Pueblo al ciudadano y a las administraciones en 2015 y su comparativa en 2014 | | |
|--|------|------|
| TIEMPOS MEDIOS DE RESPUESTA | DÍAS | |
| | 2015 | 2014 |
| Primera respuesta al ciudadano de admisión, no admisión o petición de datos | 29 | 36 |
| Resolución del Defensor tras la respuesta de la Administración | 47 | 65 |

Cuadro 3

| Tiempos medios de contestación por la administración a peticiones de información de expedientes tramitados en 2015 y su comparativa en 2014 | | |
|--|-------------|-------------|
| ADMINISTRACIONES | DÍAS | |
| | 2015 | 2014 |
| Administración General del Estado | 77 | 66 |
| Administración autonómica | 97 | 96 |
| Administración local | 95 | 96 |
| Fiscal General del Estado (*) | 84 | 94 |
| Otras entidades públicas | 81 | 67 |
| Poder Judicial | 76 | 97 |
| Universidades | 62 | 59 |
| MEDIA TOTAL | 81 | 79 |

(*) LA FISCALÍA GENERAL DEL ESTADO MANTIENE INFORMADO AL DEFENSOR DEL PUEBLO DE LOS EXPEDIENTES EN TRÁMITE, PERIÓDICAMENTE CADA TRES O CUATRO MESES.

Distribución de los expedientes de queja y de las peticiones de recurso

Según su forma de recepción

Los ciudadanos dirigen sus escritos al Defensor del Pueblo haciendo uso de los distintos medios de comunicación. En los dos cuadros siguientes, se detalla la entrada de estos escritos por los diferentes canales de recepción, esto es, a través del correo postal, por fax, por correo electrónico, haciendo uso de la plataforma web del Defensor del Pueblo, o bien de forma presencial. El CUADRO 4 recoge la distribución correspondiente de los expedientes de queja y el CUADRO 5 los escritos en solicitud de interposición de recurso.

Cuadro 4

| Número de quejas según la forma de recepción en 2015 y su comparativa con 2014 | | | | |
|---|---------------|---------------|---------------|---------------|
| VÍA DE ENTRADA DE QUEJAS | 2015 | | 2014 | |
| | Número | % | Número | % |
| Correo postal | 5.595 | 31,39 | 9.026 | 38,93 |
| Fax | 265 | 1,49 | 498 | 2,15 |
| Correo electrónico | 4.582 | 25,71 | 3.497 | 15,08 |
| Presencial | 1.089 | 6,11 | 2.472 | 10,66 |
| Formulario web | 6.291 | 35,30 | 7.693 | 33,18 |
| TOTAL | 17.822 | 100,00 | 23.186 | 100,00 |

Cuadro 5

| Número de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la forma de recepción en 2015 y su comparativa con 2014 | | | | |
|---|------------|---------------|------------|---------------|
| VÍA DE ENTRADA DE SOLICITUDES | 2015 | | 2014 | |
| | Número | % | Número | % |
| Correo postal | 80 | 65,04 | 22 | 7,64 |
| Fax | 4 | 3,25 | 1 | 0,35 |
| Correo electrónico | 14 | 11,38 | 238 | 82,64 |
| Presencial | 9 | 7,32 | 11 | 3,82 |
| Formulario Web | 16 | 13,01 | 16 | 5,56 |
| TOTAL | 123 | 100,00 | 288 | 100,00 |

Según su vía de remisión

La gran mayoría de las quejas y solicitudes de recurso son presentadas de manera directa por los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo. Los cuadros siguientes reflejan esta circunstancia, así como el número de expedientes remitidos desde los comisionados parlamentarios autonómicos y desde otras entidades u organismos públicos.

Cuadro 6

| Procedencia de las queja según la vía de remisión en 2015 y comparativa con 2014 | | | | |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|
| REMISIÓN DE QUEJAS | Número | | % | |
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Presentadas directamente por el ciudadano | 16.047 | 21.319 | 90,04 | 91,95 |
| Por comisionados parlamentarios autonómicos | 1.740 | 1.820 | 9,76 | 7,85 |
| Por diversas entidades y organismos | 35 | 47 | 0,20 | 0,20 |
| TOTAL | 17.822 | 23.186 | 100,00 | 100,00 |

Cuadro 7

| Procedencia de las solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional según la vía de remisión en 2015 y comparativa con 2014 | | | | |
|--|------------|------------|---------------|---------------|
| REMISIÓN DE SOLICITUDES DE RECURSO | Número | | % | |
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Presentadas directamente por el ciudadano | 121 | 285 | 98,37 | 98,62 |
| Por comisionados parlamentarios autonómicos | 2 | 4 | 1,63 | 1,38 |
| TOTAL | 123 | 289 | 100,00 | 100,00 |

Cuadro 8

| Expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2015 y su comparativa con 2014 | | | | |
|---|---------------|--------------|---------------|---------------|
| PROCEDENCIA | Número | | % | |
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Ararteko | 47 | 72 | 2,70 | 3,96 |
| Síndic de Greuges de Catalunya | 268 | 297 | 15,40 | 16,32 |
| Valedor do Pobo | 83 | 111 | 4,77 | 6,10 |
| Defensor del Pueblo Andaluz | 468 | 377 | 26,90 | 20,71 |
| Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana | 199 | 198 | 11,44 | 10,88 |
| Justicia de Aragón | 218 | 273 | 12,53 | 15,00 |
| Diputado del Común | 199 | 226 | 11,44 | 12,42 |
| Defensor del Pueblo de Navarra | 78 | 90 | 4,48 | 4,95 |
| Procurador del Común de Castilla y León | 165 | 176 | 9,48 | 9,67 |
| TOTAL | 1.740 | 1.820 | 100,00 | 100,00 |

Cuadro 9

| Expedientes de solicitud de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos durante 2015 y su comparativa con 2014 | | | | |
|---|---------------|-------------|---------------|---------------|
| PROCEDENCIA | Número | | % | |
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Defensor del Pueblo Andaluz | | 2 | | 50,00 |
| Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana | 1 | 1 | 50,00 | 25,00 |
| Justicia de Aragón | 1 | | 50,00 | |
| Diputado del Común | | 1 | | 25,00 |
| TOTAL | 2 | 4 | 100,00 | 100,00 |

Cuadro 10

| Expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos durante 2015 y su comparativa con 2014 | | | | |
|---|---------------|-------------|---------------|---------------|
| PROCEDENCIA | Número | | % | |
| | 2015 | 2014 | 2015 | 2014 |
| Cortes Generales | 28 | 22 | 80,00 | 46,81 |
| Poder Judicial | | 1 | | 2,13 |
| Ministerio Fiscal | 1 | | 2,86 | |
| Organismos autonómicos | 3 | 1 | 8,57 | 2,13 |
| Defensores extranjeros | 3 | 23 | 8,57 | 48,94 |
| TOTAL | 35 | 47 | 100,00 | 100,00 |

Según su procedencia geográfica

Los dos gráficos que se muestran a continuación, con el mapa de España, muestran la procedencia de las quejas y solicitudes de recurso, presentadas al Defensor del Pueblo a lo largo de 2015. Conviene destacar el hecho de que estos datos de procedencia indican únicamente el domicilio de remisión o de notificación que consta en los escritos de los ciudadanos, por lo que no puede establecerse un vínculo necesario entre los asuntos y problemas planteados, y los diferentes lugares y territorios.

El factor demográfico determina, en gran parte, los resultados numéricos en esta distribución geográfica de los expedientes, siendo las comunidades autónomas más pobladas las que más escritos han dirigido al Defensor del Pueblo.

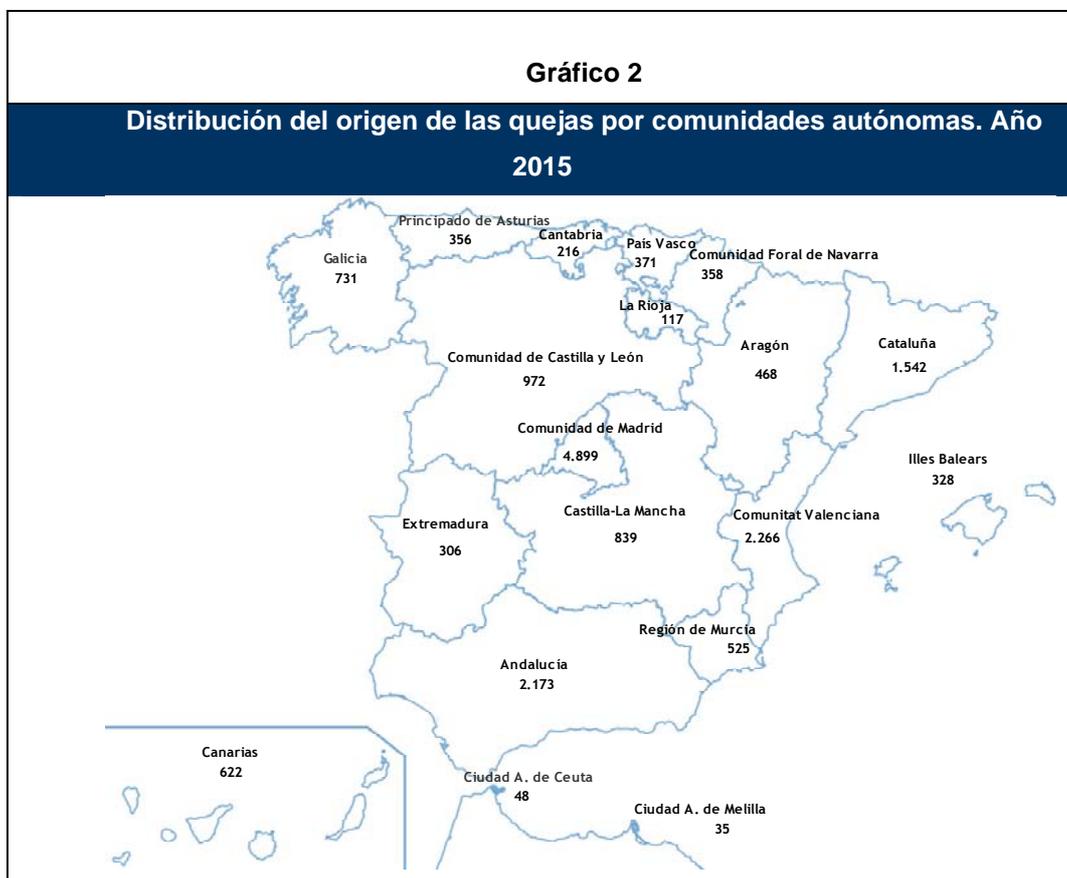


Gráfico 3

Distribución del origen de solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional por comunidades autónomas. Año 2015



Clasificación de los expedientes por sectores de actividad administrativa

En el CUADRO 11 se clasifican temáticamente los expediente de queja, de actuación de oficio o de solicitudes de recurso, distinguiendo, cuando es el caso, los individuales de los agrupados.

Cuadro 11

| Expedientes. Distribución por áreas de gestión y sectores. Año 2015 | | | | | | |
|---|---------------|--------------|-----------------------|---|-----------|---------------|
| ÁREAS DE ACTUACIÓN | Quejas | | Actuaciones de oficio | Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional | | Total |
| | Individuales | Agrupadas | | Individuales | Agrupadas | |
| Administración de justicia | 1.834 | | 47 | 21 | | 1.902 |
| Seguridad pública | 1.249 | 515 | 31 | 3 | | 1.798 |
| Actividad económica | 1.671 | 2 | 19 | 3 | 74 | 1.769 |
| Sanidad | 560 | 862 | 43 | | | 1.465 |
| Empleo y seguridad social | 1.227 | | 6 | | | 1.233 |
| Educación | 669 | 488 | 44 | 1 | | 1.202 |
| Impuestos | 1.108 | | 25 | 3 | | 1.136 |
| Función y empleo públicos | 912 | 189 | 4 | 12 | | 1.117 |
| Política social | 846 | | 67 | 4 | | 917 |
| Migraciones | 811 | 46 | 25 | | | 882 |
| Centros penitenciarios | 402 | | 63 | | | 465 |
| Medio ambiente | 444 | | 2 | | | 446 |
| Vivienda | 349 | | 16 | | | 365 |
| Urbanismo | 324 | 31 | 2 | | | 357 |
| Administración local | 238 | | 1 | | | 239 |
| Igualdad de trato | 108 | | 11 | | | 119 |
| Prevención de la tortura | | | 106 | | | 106 |
| Cultura y otros ámbitos* | 375 | 2.059 | | 2 | | 2.436 |
| En estudio | 472 | 31 | 10 | | | 513 |
| TOTAL | 13.599 | 4.223 | 522 | 49 | 74 | 18.467 |

*La mayoría son quejas agrupadas en desacuerdo con una exposición en Pamplona

ESTADO DE TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES

El CUADRO12 muestra el curso seguido por los expedientes de queja y de actuación de oficio, una vez recibidos o iniciados por la institución, y el estado en que se encontraban en el momento de cerrar el informe.

El porcentaje de admisión a trámite de los expedientes de queja ayuda a valorar, entre otros aspectos, el grado de conocimiento de los ciudadanos en relación con las competencias del Defensor del Pueblo, y sobre su capacidad para intervenir en los problemas que los afectan.

La no admisión de una queja no supone en absoluto una menor atención a los asuntos o peticiones planteadas por los ciudadanos que las presentan. Todas las quejas son objeto de la misma dedicación y contestadas puntualmente por parte de la institución, ofreciendo al ciudadano interesado la respuesta más adecuada a la cuestión que le ocupa, así como orientación sobre el modo alternativo de buscar una solución a su problema.

CUADRO 12

| Situación de los expedientes de queja y de actuación de oficio en 2015 | | | | | | | | | | |
|---|--|--|---------------|---------------|--------------|---------------|------------|---------------|---------------|---------------|
| SITUACIÓN | | | Individuales | | Agrupados | | Oficio | | Total | |
| | | | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % | Núm. | % |
| Admitidos | En trámite | | 2.817 | 20,71 | 2.752 | 65,17 | 354 | 67,82 | 5.923 | 32,29 |
| | Concluidos | | 2.808 | 20,65 | 477 | 11,30 | 122 | 23,37 | 3.407 | 18,57 |
| | En suspenso | | 17 | 0,13 | | | 31 | 5,94 | 48 | 0,26 |
| | Total | | 5.642 | 41,49 | 3.229 | 76,47 | 507 | 97,13 | 9.378 | 51,12 |
| No admitidos | No admitidos | | 6.998 | 51,46 | 964 | 22,83 | | | 7.962 | 43,40 |
| | Total | | 6.998 | 51,46 | 964 | 22,83 | | | 7.962 | 43,40 |
| En estudio (a 31 dic.) | Iniciados | | 482 | 3,54 | 30 | 0,71 | 15 | 2,87 | 527 | 2,87 |
| | Pendiente de contestación del interesado | | 477 | 3,51 | | | | | 477 | 2,60 |
| | Total | | 959 | 7,05 | 30 | 0,71 | 15 | 2,87 | 1.004 | 5,47 |
| TOTAL GENERAL | | | 13.599 | 100,00 | 4.223 | 100,00 | 522 | 100,00 | 18.344 | 100,00 |

En 2015 se solicitó la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra 28 normas y la interposición de un recurso de amparo, que fue interpuesto.

Expedientes de queja individuales

El CUADRO 13 recoge los motivos de no admisión de las quejas, todos ellos referidos a aspectos por los que no es posible dar curso a la pretensión de los interesados, o promover una actuación ante las administraciones públicas. Como puede apreciarse, la principal causa

de inadmisión viene referida a la falta de indicios que revelen una actuación irregular de la administración.

Cuadro 13

| Expedientes de queja individual. Motivos de no admisión en 2015 | |
|---|---------------|
| MOTIVOS DE NO ADMISIÓN | Número |
| Sin indicios de irregularidad administrativa | 2.599 |
| Falta de actuación administrativa previa | 1.089 |
| Sin contestación a solicitud ampliación de datos | 704 |
| Intervención judicial | 691 |
| Otros motivos por los que no es competente el Defensor del Pueblo | 395 |
| Varios motivos de no admisión concurrentes | 386 |
| Conflicto particular ajeno a la administración | 210 |
| Sentencia firme | 196 |
| Actuación incorrecta reconocida en vías de solución por otros expedientes | 124 |
| Solo se solicita información | 97 |
| Solo se envía información | 88 |
| Resuelto sin intervención del Defensor del Pueblo | 78 |
| Intervención de Comisionado parlamentario autonómico | 76 |
| Sin actividad de los poderes públicos | 60 |
| Desistimiento | 45 |
| Plazo superior a un año | 44 |
| Carencia de fundamentos | 43 |
| Inexistencia de interés legítimo | 26 |
| Inexistencia de pretensión | 15 |
| No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso | 7 |
| Autoridad administrativa en asuntos de su competencia | 6 |
| Queja anónima | 6 |
| Disconformidad con la legislación vigente | 5 |
| Perjuicios a terceros | 3 |
| Imposibilidad de contactar con el interesado | 3 |
| Sin contestación a defecto subsanable | 2 |
| Total | 6.998 |

Los dos siguientes cuadros reflejan la tramitación seguida por los expedientes individuales de queja que sí pudieron ser admitidos, las administraciones involucradas en las diferentes actuaciones y los tipos de conclusión de aquellos expedientes que han podido ser concluidos en el mismo año 2015.

Cuadro 14

| Expedientes de queja individual admitidos. Número de los tramitados ante la administración en 2015 | | | | |
|---|-------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| ADMINISTRACIONES | En trámite | Concluidos | En suspenso | Total |
| Administración General del Estado | 1.308 | 1.414 | 12 | 2.734 |
| Administración autonómica | 597 | 699 | 2 | 1.298 |
| Administración local | 551 | 388 | 1 | 940 |
| Fiscal General del Estado | 38 | 39 | | 77 |
| Otras entidades públicas | 27 | 89 | | 116 |
| Poder Judicial | 51 | 44 | | 95 |
| Varias administraciones | 166 | 109 | 1 | 276 |
| Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones | 64 | 17 | 1 | 82 |
| Universidades | 15 | 9 | | 24 |
| TOTAL | 2.817 | 2.808 | 17 | 5.642 |

Cuadro 15

| Expedientes de queja individual admitidos y concluidos. Tipos de conclusión según administraciones en 2015 | | | | | |
|---|---------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------------|--------------|
| ADMINISTRACIONES | Actuación correcta | Se subsana | No se subsana | Otros tipos de conclusión | Total |
| Administración General del Estado | 687 | 418 | 82 | 227 | 1.414 |
| Administración autonómica | 186 | 365 | 19 | 129 | 699 |
| Administración local | 205 | 117 | 9 | 57 | 388 |
| Fiscal General del Estado | 19 | 2 | | 18 | 39 |
| Otras entidades públicas | 61 | 16 | | 12 | 89 |
| Poder Judicial | 16 | 5 | 13 | 10 | 44 |
| Varias administraciones | 35 | 28 | 4 | 42 | 109 |
| Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones | 2 | 1 | | 14 | 17 |
| Universidades | 3 | 4 | | 2 | 9 |
| TOTAL | 1.214 | 956 | 127 | 511 | 2.808 |

Expedientes de queja agrupados

En los cuadros siguientes se detallan, por un lado, las causas de no admisión de los expedientes agrupados de queja y, por otro, las administraciones afectadas por las quejas que sí fueron admitidas.

Cuadro 16

| Expedientes de queja agrupados. Motivos de no admisión en 2015 | |
|---|---------------|
| MOTIVOS DE NO ADMISIÓN | Número |
| Otros motivos por los que no es competente el Defensor del Pueblo | 811 |
| Varios motivos de no admisión concurrentes | 88 |
| Sin indicios de irregularidad administrativa | 65 |
| TOTAL | 964 |

Cuadro 17

| Expedientes de queja agrupados admitidos. Número de los tramitados ante la Administración en 2015 | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------------|
| ADMINISTRACIONES | En trámite | Concluidos | Total |
| Administración General del Estado | 516 | 353 | 869 |
| Administración autonómica | 31 | 123 | 154 |
| Fiscal General del Estado | 2.059 | | 2.059 |
| Varias administraciones | 146 | 1 | 147 |
| TOTAL | 2.752 | 477 | 3.229 |

Expedientes de actuación de oficio

Cuadro 18

| Expedientes de queja agrupados admitidos y concluidos: tipos de conclusión según administraciones en 2015 | | | | | |
|--|---------------------------|-------------------|----------------------|----------------------------------|--------------|
| ADMINISTRACIONES | Actuación correcta | Se subsana | No se subsana | Otros tipos de conclusión | Total |
| Administración General del Estado | 118 | 186 | 46 | 3 | 353 |
| Administración autonómica | 71 | 52 | | | 123 |
| Varias administraciones | | | 1 | | 1 |
| TOTAL | 189 | 238 | 47 | 3 | 477 |

Cuadro 19

| Expedientes de actuación de oficio. Iniciados y tramitados ante la administración en 2015 | | | | |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|--------------|
| ADMINISTRACIONES | En trámite | Concluidos | En suspenso | Total |
| Administración General del Estado | 133 | 52 | 3 | 188 |
| Administración autonómica | 168 | 40 | 24 | 232 |
| Administración local | 11 | 8 | 4 | 23 |
| Fiscal General del Estado | 6 | 3 | | 9 |
| Otras entidades públicas | 1 | 6 | | 7 |
| Poder Judicial | 4 | 1 | | 5 |
| Varias administraciones | 27 | 12 | | 39 |
| Actuaciones vinculadas a otras tramitaciones | 1 | | | 1 |
| Universidades | 3 | | | 3 |
| TOTAL | 354 | 122 | 31 | 507 |

RECOMENDACIONES, SUGERENCIAS, RECORDATORIOS DE DEBERES LEGALES Y ADVERTENCIAS

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individuales, agrupados y actuaciones de oficio, así como de las resoluciones de solicitudes de recurso de inconstitucionalidad y de los estudios monográficos, se formularon las resoluciones dirigidas a las distintas administraciones públicas que figuran a continuación, clasificadas en admitidas, rechazadas y pendientes de contestación.

Cuadro 20

| Resoluciones formuladas durante 2015 | | | | |
|---|------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| RESOLUCIONES | Aceptadas | Rechazadas | Pendientes | Total |
| Recomendaciones | 311 | 95 | 300 | 706 |
| Sugerencias | 324 | 112 | 177 | 613 |
| Recordatorios de deberes legales | | | | 184 |
| TOTAL | 635 | 207 | 477 | 1.503 |

Cuadro 21

| Recomendaciones por administración de destino | | | | |
|--|------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| ADMINISTRACIONES | Aceptadas | Rechazadas | Pendientes | Total |
| Administración General del Estado | 78 | 64 | 77 | 219 |
| Administración autonómica | 203 | 26 | 128 | 357 |
| Administración local | 22 | 4 | 88 | 114 |
| Fiscal General del Estado | 3 | | | 3 |
| Otras entidades públicas | 4 | 1 | 4 | 9 |
| Poder Judicial | 1 | | 2 | 3 |
| Universidades | | | 1 | 1 |
| TOTAL | 311 | 95 | 300 | 706 |

Cuadro 22

| Sugerencias por administración de destino | | | | |
|--|------------------|-------------------|-------------------|--------------|
| ADMINISTRACIONES | Aceptadas | Rechazadas | Pendientes | Total |
| Administración General del Estado | 154 | 50 | 44 | 248 |
| Administración autonómica | 99 | 18 | 52 | 169 |
| Administración local | 68 | 42 | 77 | 187 |
| Otras entidades públicas | 2 | 2 | 1 | 5 |
| Universidades | 1 | | 3 | 4 |
| TOTAL | 324 | 112 | 177 | 613 |

SOLICITUDES DE RECURSO ANTE EL TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Este año han sido presentadas ante el Defensor del Pueblo 123 solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad, contra 29 normas, y 16 recursos de amparo ante el tribunal Constitucional.

ADMINISTRACIONES NO COLABORADORAS O ENTORPECEDORAS

El artículo 19 de la Ley Orgánica 3/1981 de 6 de abril, obliga a que las administraciones contesten al Defensor del Pueblo sobre la información que precisa para sus actuaciones. Pero la contestación ofrecida no es siempre inmediata y en algunos casos, incluso, aunque no sea lo más frecuente, no llega a producirse, tras haber sido reclamada en varias ocasiones.

En estos supuestos, el artículo 18.2 de la Ley Orgánica 3/1982, de 6 de abril, faculta al Defensor del Pueblo para declarar al órgano o unidad administrativa concernida de «hostil o entorpecedora de sus funciones» y, además, ponerlo en conocimiento de las Cortes Generales, por medio de su inclusión en el presente informe anual o, en su caso, en un informe especial.

Estas administraciones se han clasificado en tres apartados:

- Administraciones consideradas entorpecedoras, por haber dificultado u obstaculizado la labor del Defensor del Pueblo sistemáticamente o de forma destacada en una investigación.
- Administraciones que en uno o varios expedientes no han contestado a una solicitud de información después de haberseles requerido hasta en tres ocasiones.
- Administraciones que solo contestan al Defensor del Pueblo después de serles requerida en tres ocasiones su colaboración.

Las características de cada uno de esos casos son distintas, tanto por la repercusión del incumplimiento, como por la insistencia en el mismo o por los recursos disponibles por parte de las propias administraciones.

El nuevo diseño de la página web realizado en 2015, incluye un apartado de administraciones entorpecedoras. Aparecen las administraciones que no han informado al Defensor del Pueblo después de haber sido requerida contestación en tres ocasiones. Se pueden localizar las administraciones que se retrasan en contestar al Defensor del Pueblo de dos formas:

- por un listado en el que están clasificadas por administración general del estado, administración autonómica, administración local, Fiscalía General del Estado, otras entidades públicas, Poder Judicial y universidades
- mediante un mapa en el que se pueden localizar geográficamente las administraciones entorpecedoras.

Las administraciones que aparecen reflejadas suelen ser ayuntamientos e incluso entidades locales menores. Se conocen las carencias y falta de medios materiales y humanos de los pequeños municipios y las dificultades que les puede plantear recopilar la información requerida; pero ello no les exime de la obligación de contestar al Defensor del Pueblo. Con el fin de que estas administraciones contesten, se han llevado a cabo gestiones para que las peticiones de información pendientes que estaban más atrasadas fueran contestadas.

El Ayuntamiento de Arenys de Mar (Barcelona), además de no responder después de tres requerimientos, no se ha mostrado dispuesto a colaborar con el Defensor del Pueblo y esta actitud ha sido puesta en conocimiento del Ministerio Fiscal, por si fuera constitutiva del delito tipificado en el artículo 502.2 del Código Penal.

Nueva web en la Institución más eficiente, transparente y accesible

El Defensor del Pueblo emprendió en 2015 un proyecto de renovación digital cuyo objetivo es mejorar el diálogo con el ciudadano, optimizar la eficiencia en la tramitación de las quejas, reforzar la transparencia y aumentar la accesibilidad.

PRESUPUESTO 2015

Los títulos de los capítulos y de los apartados de todo este epígrafe recogen las denominaciones contempladas en la Resolución de 20 de enero de 2014, de la Dirección General de Presupuestos, por la que se establecen los códigos que definen la clasificación económica.

Cuadro I

| PRESUPUESTO DE GASTOS 2015 | Cantidad |
|--|------------------------|
| CAPÍTULO I: gastos personal | 11.606.500,00 € |
| CAPÍTULO II: gastos en bienes corrientes y servicios | 2.133.300,00 € |
| CAPÍTULO III: gastos financieros | 3.000,00 € |
| CAPÍTULO IV: transferencias corrientes | 101.900,00 € |
| CAPÍTULO VI: inversiones reales | 107.000,00 € |
| TOTAL CAPÍTULOS I + II + III + IV + VI | 13.951.700,00 € |

Cuadro II

| CAPÍTULO I. GASTOS DE PERSONAL | | |
|--------------------------------|--|------------------------|
| Artículos | Descripción | TOTAL |
| 10 | Altos cargos | 451.100,00 € |
| 12 | Funcionarios | 8.489.500,00 € |
| 13 | Laborales | 7.300,00 € |
| 14 | Otro personal | 370.000,00 € |
| 15 | Incentivos al rendimiento | 5.000,00 € |
| 16 | Cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador | 2.283.600,00 € |
| TOTAL CAPÍTULO I | | 11.606.500,00 € |

| CAPÍTULO II. GASTOS CORRIENTES EN BIENES Y SERVICIOS | | |
|---|---|------------------------|
| Artículos | Descripción | TOTAL |
| 20 | Arrendamientos y cánones | 122.000,00 € |
| 21 | Reparaciones, mantenimiento y conservación | 420.500,00 € |
| 22 | Material, suministros y otros | 1.373.800,00 € |
| 23 | Indemnizaciones por razón del servicio | 117.000,00 € |
| 24 | Gastos de publicaciones | 100.000,00 € |
| TOTAL CAPÍTULO II | | 2.133.300,00 € |
| CAPÍTULO III. GASTOS FINANCIEROS | | |
| Artículos | Descripción | TOTAL |
| 34 | De depósitos y fianzas | 3.000,00 € |
| TOTAL CAPÍTULO III | | 3.000,00 € |
| CAPÍTULO IV. TRANSFERENCIAS CORRIENTES | | |
| Artículos | Descripción | TOTAL |
| 44 | A sociedades, entidades públicas empresariales, fundaciones y resto de entes del sector público | 1.000,00 € |
| 48 | A familias e instituciones sin fines de lucro | 93.900,00 € |
| 49 | Al exterior | 7.000,00 € |
| TOTAL CAPÍTULO IV | | 101.900,00 € |
| CAPÍTULO VI. INVERSIONES REALES | | |
| Artículos | Descripción | TOTAL |
| 61 | Inversiones de reposición en infraestructura y bienes destinados al uso general | 1.000,00 € |
| 62 | Inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios | 53.000,00 € |
| 63 | Inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios | 6.000,00 € |
| 64 | Gastos de inversiones de carácter inmaterial | 47.000,00 € |
| TOTAL CAPÍTULO VI | | 107.000,00 € |
| TOTAL PRESUPUESTO (CAPÍTULOS I + II) | | 13.951.700,00 € |

Evolución interanual 2009-2015

Durante los últimos años, desde 2009 a 2015, la evolución presupuestaria ha sido la que se refleja a continuación:

Cuadro III

| AÑO | 2009 | 2010 | 2011 | 2012 | 2013 | 2014 | 2015 |
|--|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Cantidad (€) | 15.968.400 | 15.886.500 | 15.175.800 | 14.492.900 | 14.021.300 | 13.951.700 | 13.951.700 |
| Porcentaje variación respecto año anterior | - | -0,51 % | -4,47 % | -4,50 % | -3,25 % | -0,50 % | 0,00 % |

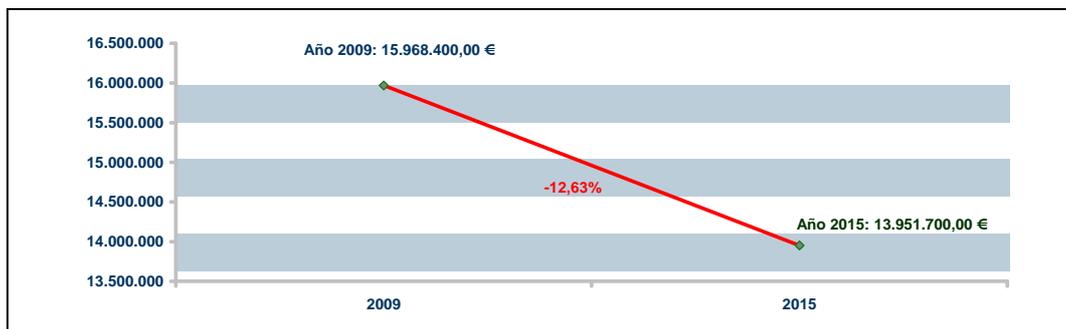
Gráfico I



Cuadro IV

| 2009 | 2015 | % INCREMENTO |
|-----------------|-----------------|--------------|
| 15.968.400,00 € | 13.951.700,00 € | -12,63% |

Gráfico II



Ejecución presupuestaria

Cuadro V

| EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2015 | Dotación final | Pagos realizados | Pagos pendientes | Remanentes |
|--|----------------------|----------------------|---------------------|-------------------|
| CAPÍTULO I: GASTOS DE PERSONAL | | | | |
| Artículo 10: Altos Cargos | 477.110,98 | 463.003,66 | 11.581,43 | 2.525,89 |
| Artículo 12: funcionarios | 8.709.511,61 | 8.518.245,39 | 157.024,04 | 34.242,18 |
| Artículo 13: laborales | 7.300,00 | 0,00 | 0,00 | 7.300,00 |
| Artículo 14: otro personal | 354.477,41 | 336.446,11 | 5.444,02 | 12.587,28 |
| Artículo 15: incentivos al rendimiento | 5.000,00 | 0,00 | 0,00 | 5.000,00 |
| Artículo 16: cuotas, prestaciones y gastos sociales a cargo del empleador | 2.140.200,00 | 1.950.681,11 | 173.241,71 | 16.277,18 |
| TOTAL CAPÍTULO I | 11.693.600,00 | 11.268.376,27 | 347.291,20 | 77.932,53 |
| CAPÍTULO II: GASTOS EN BIENES CORRIENTES Y SERVICIOS | | | | |
| Artículo 20: arrendamientos | 108.338,76 | 97.315,44 | 11.023,32 | 0,00 |
| Artículo 21: reparaciones, mantenimiento y conservación | 434.100,00 | 335.555,68 | 92.471,82 | 6.072,50 |
| Artículo 22: material de oficina, suministros y otros | 1.409.269,24 | 1.016.489,42 | 304.960,16 | 87.819,66 |
| Artículo 23: indemnizaciones por razón del servicio | 87.000,00 | 77.963,57 | 0,00 | 9.036,43 |
| Artículo 24: gastos de publicaciones | 51.492,00 | 23.792,66 | 26.439,96 | 1.259,38 |
| TOTAL CAPÍTULO II | 2.090.200,00 | 1.551.116,77 | 434.895,26 | 104.187,97 |
| CAPÍTULO III: GASTOS FINANCIEROS | | | | |
| Artículo 34: de depósitos y fianzas | 920,78 | 667,86 | 0,00 | 252,92 |
| TOTAL CAPÍTULO III | 920,78 | 667,86 | 0,00 | 252,92 |
| CAPÍTULO IV: TRANSFERENCIAS CORRIENTES | | | | |
| Artículo 44: a sociedades, entidades públicas, fundaciones y resto de entes del sector público | 1.000,00 | 0,00 | 0,00 | 1.000,00 |
| Artículo 48: a familias e instituciones sin | 3.400,00 | 2.124,78 | 0,00 | 1.275,22 |

Cuadro V

| EJECUCIÓN PRESUPUESTARIA 2015 | Dotación final | Pagos realizados | Pagos pendientes | Remanentes |
|--|-----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-------------------|
| fines de lucro | | | | |
| Artículo 49: al exterior | 7.000,00 | 6.386,39 | 0,00 | 613,61 |
| TOTAL CAPÍTULO IV | 11.400,00 | 8.511,17 | 0,00 | 2.888,83 |
| CAPÍTULO VI: INVERSIONES REALES | | | | |
| Artículo 61: inversiones de reposición en infraestructura y bienes destinados al uso general | 650,00 | 0,00 | 0,00 | 650,00 |
| Artículo 62: inversión nueva asociada al funcionamiento operativo de los servicios | 332.879,22 | 83.571,67 | 244.531,60 | 4.775,95 |
| Artículo 63: inversión de reposición asociada al funcionamiento operativo de los servicios | 224.050,00 | 35.920,31 | 186.889,13 | 1.240,56 |
| Artículo 64: gastos de inversiones de carácter inmaterial | 148.000,00 | 93.701,50 | 54.020,08 | 278,42 |
| TOTAL CAPÍTULO VI | 705.579,22 | 213.193,48 | 485.440,81 | 6.944,93 |
| TOTAL PRESUPUESTO (CAPÍTULOS I, II, III, IV y VI) | 14.501.700,00 | 13.041.865,55 | 1.267.627,27 | 192.207,18 |

INFORMACIÓN AL CIUDADANO

La institución ofrece información a los ciudadanos que se dirigen a la institución, bien personalmente, o bien telefónicamente, en sendos servicios que les orientan acerca de las competencias del Defensor del Pueblo respecto al motivo de la consulta. En unos casos puede constituir motivo de queja y en otros puede tratarse de ofrecer una información o de dirigir al interesado a otra instancia del Estado.

A continuación se ofrecen los datos comparados de la atención presencial y de las consultas hechas a través de las dos líneas de teléfono.

Cuadro VI

| Número de llamadas y visitas recibidas durante 2015 con el fin de prestar servicios al ciudadano, en comparación con 2014 | | |
|---|---------------|---------------|
| | 2015 | 2014 |
| Atención presencial | 3.306 | 3.426 |
| Teléfono | 8.427 | 9.775 |
| Línea 900 | 5.419 | 6.908 |
| TOTAL | 17.152 | 20.109 |

TRANSPARENCIA

La aplicación de la transparencia conforme a la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno se traduce en la obligación de publicidad activa en varios ámbitos: información institucional, organizativa, de relevancia jurídica, económica, presupuestaria y estadística, informaciones contenidas en la página web institucional y públicamente accesibles, siempre en relación con sus actividades sujetas a Derecho administrativo (artículo 2.1.f de la ley).

Las solicitudes de información han versado sobre el destino de determinadas partidas presupuestarias en el proyecto de ley de presupuestos para 2015 correspondientes al Defensor del Pueblo y otras partidas relativas a otras instituciones. Se dio acceso únicamente a la información relativa a esta institución.

También se ha solicitado información sobre el número de compatibilidades reconocidas al personal de la institución, durante los últimos cinco años, para ejercer como profesores universitarios asociados a tiempo parcial. Se dio acceso a la información solicitada, que hoy figura ya en la web institucional.

Se solicitó información sobre el funcionamiento o régimen interno de la institución e información sobre el personal al servicio del Defensor del Pueblo y que conformaba la plantilla de la institución, puesto en relación con el tope de la edad de jubilación. Se dio acceso igualmente a la información requerida.

COMUNICACIÓN

La labor principal del Departamento de Comunicación del Defensor del Pueblo es acercar la labor de la institución a los ciudadanos. Su objetivo es dar a conocer las recomendaciones, sugerencias y actuaciones de la Institución y mostrar cómo el trabajo del Defensor redunda en

beneficios para todos los ciudadanos. Para cumplir con este objetivo, el Departamento de Comunicación mantiene una relación fluida, transparente y constante con los medios de comunicación.

El Defensor del Pueblo tiene, además, una cuenta en Twitter que acumula más de 17.000 seguidores y en la que también se puede seguir la actividad de la Institución. Las quejas no pueden presentarse por este canal ya que la brevedad que exige Twitter hace imposible la utilización de este medio para presentar la información adicional que en muchos casos necesitan adjuntar los ciudadanos a sus escritos.

Impactos mediáticos

Las relaciones con los medios son parte destacada del quehacer diario del Gabinete de Comunicación y fruto de estas relaciones la Institución ha conseguido una fuerte y habitual presencia en periódicos, radios, televisiones y medios digitales.

En 2015 se han contabilizado más de 28.000 impactos en medios digitales, prensa escrita, radio y televisión. Muchos de ellos, como consecuencia de las 162 notas de prensa que se enviaron a los medios de comunicación y de los contenidos que se elaboraron para la página web.

La Institución logró un fuerte impacto en los medios con la publicación de su informe anual y la presentación de los estudios monográficos: *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes; La escucha del menor, víctima o testigo; La situación de los presos españoles en el extranjero; Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil y Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites.*

Nuevo portal web

El Defensor del Pueblo emprendió en 2015 un proyecto de renovación digital cuyo objetivo es mejorar el diálogo con el ciudadano, optimizar la eficiencia en la tramitación de las quejas, reforzar la transparencia y aumentar la accesibilidad.

Para ello, se han reorientado los servicios y contenidos que implica la relación de los ciudadanos con las Administraciones públicas. También se ha simplificado y se ha hecho más accesible la consulta de las resoluciones formuladas, de las actuaciones de oficio y de otras actuaciones relevantes iniciadas, así como de los informes anuales y de estudios monográficos publicados, para que los ciudadanos conozcan mejor qué hace la institución, y cuándo y cómo puede serle de mayor utilidad.

La nueva web ha mantenido la información institucional y la documentación que estaba publicada en la web anterior: informes anuales, estudios monográficos, comunicados y notas de prensa, actividad presupuestaria, gastos, contratación y convenios. Este año en el portal renovado también son accesibles los textos completos de las resoluciones formuladas y de otras actuaciones relevantes de los años 2014 y 2015. La resoluciones se publican **15 días después** de su remisión a la Administración competente.

A continuación se ofrece la cifra total de las visitas al portal institucional, en el CUADRO VII, y un desglose de visitas por algunas secciones (CUADRO VIII).

Cuadro VII

| Visitas al portal del Defensor del Pueblo (www.defensordelpueblo.es) | |
|---|---------|
| | 2015 |
| Páginas vistas | 553.358 |

Cuadro VIII

| Desglose de visitas por secciones al portal del Defensor del Pueblo. Año 2015 | |
|---|---------------|
| Sección | Visitas |
| Consulta tu queja | 63.952 |
| MNP | 29.650 |
| Infancia | 3.121 |
| Concurso escolar de dibujos | 1.239 |
| Biblioteca | 753 |
| Premio DDHH | 180 |
| Premio Institución Defensor del Pueblo | 153 |
| TOTAL | 99.048 |

SUPERVISIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

El Defensor del Pueblo presenta un estudio sobre la escucha del menor en los procesos penales

Las recomendaciones del estudio *La escucha del menor, víctima o testigo*, publicado en mayo de 2015, han tenido una favorable acogida por parte de las administraciones. Los retrasos y dilaciones en los distintos órdenes jurisdiccionales y las demoras en las tramitaciones de los expedientes de nacionalidad han protagonizado las quejas en materia de Justicia.

Dilaciones indebidas

La **jurisdicción social** se ha visto afectada por una situación de demora generalizada. Los juzgados de lo social de Sevilla, Palma de Mallorca, Castellón y Murcia han sufrido demoras injustificadas. Se planteó al Ministerio de Justicia la necesidad de aumentar los juzgados de lo social. En su respuesta, éste comunicó las medidas adoptadas para tratar de superar esta situación, pero entiende que no resulta necesario crear nuevos juzgados de lo social. Justicia aceptó una recomendación para que en el proyecto de Presupuestos Generales del Estado se contemplase una partida presupuestaria suficiente, tanto de medios personales como materiales, para solucionar la situación en la que se encuentran diferentes juzgados de lo social.

El retraso generalizado en el despacho de asuntos en la **jurisdicción mercantil** también puede considerarse preocupante. El Defensor del Pueblo ha iniciado actuaciones para conocer los motivos que han podido provocar las demoras en actuaciones tramitadas ante dicha jurisdicción, muchas de ellas pendientes de señalamiento del acto del juicio en procedimientos relacionados con las cláusulas suelo. Asimismo, está en tramitación una actuación de oficio, de carácter general, para conocer el origen de la situación de pendencia generalizada en el despacho de asuntos de los órganos judiciales que componen esta jurisdicción, así como de las medidas para tratar de solucionarla.

Servicio público de la Justicia

Las quejas recibidas por la actuación de los **equipos psicosociales adscritos a los juzgados de familia** han derivado en la apertura de una actuación con el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con competencia transferida en la materia. Se está a la espera de recopilar toda la información solicitada para proceder a un estudio en profundidad de la situación y realizar, en su caso, las propuestas o modificaciones oportunas para garantizar la mejor protección del menor.

La situación económica ha afectado a los **puntos de encuentro familiares**, muchos de los cuales han sido cerrados en todas las comunidades autónomas, lo que ha supuesto el incremento de listas de espera de usuarios. Algunas de las actuaciones del Defensor del Pueblo han obtenido un resultado positivo. Es el caso de la dotación presupuestaria aprobada para ampliar el número de casos atendidos en los Puntos de Encuentro de Murcia y Cartagena y para poner en marcha un servicio volante.

Se está a la espera de recibir el informe requerido a la Secretaría de Estado del Ministerio de Justicia sobre las demoras en el pago de los **salarios de los fiscales sustitutos**. En septiembre de 2015, los fiscales no habrían recibido las retribuciones legales correspondientes al trabajo realizado. Suele ser usual que el pago de las nóminas se realice con dos meses de retraso y todo ello vendría provocado porque el Ministerio de Justicia habría adelantado la fecha tope de remisión de las retribuciones por el período vacacional, lo que provocó que los fiscales jefes no dispusieran de los datos acreditativos de las horas laborales cubiertas por cada uno de los fiscales sustitutos.

Registro Civil

Persiste la situación de provisionalidad normativa que resulta en los retrasos que padecen muchos registros civiles.

En noviembre de 2015, se publicó el Real Decreto 1004/2015 por el que se aprueba el Reglamento que regula el procedimiento para la adquisición de la nacionalidad española por residencia. Este nuevo procedimiento ha supuesto la aceptación de varias recomendaciones del Defensor: respecto al examen de integración homogéneo que evite la disparidad de criterios entre los diferentes encargados de los Registros, mediante un doble examen de conocimientos del idioma e integración que realiza el Instituto Cervantes, y respecto de la clarificación del momento en que deben estar en vigor las certificaciones que se presentan, evitando la disparidad de criterios entre quienes exigían el vigor en la fecha de concertación de cita y los que lo exigían en la fecha de presentación de la solicitud.

Plan intensivo para la tramitación de expedientes de nacionalidad

Según los últimos datos oficiales publicados, a 1 de enero de 2016 se habían digitalizado 761.409 expedientes desde el inicio del Plan Intensivo de Nacionalidad (PIN), de los que 657.690 habían sido ya tramitados por los Registros. En 77.578 casos se solicitó documentación adicional al promotor, 636.539 habían sido ya informados por los Registros y 614.039 habían sido ya resueltos por el Ministerio de Justicia. Respecto de los expedientes de 2010 al 2013 que aún se hallan pendientes de resolución, la Secretaría de Estado de Justicia informó el 30 de octubre de 2015 que había instado su tramitación preferente y urgente, lo que ha supuesto la reducción en un 40%, de modo que de los 70.000 que se hallaban pendientes se ha bajado a 27.725.

En 2014 un total de 205.880 residentes extranjeros adquirió la nacionalidad española, lo que supone un 8,8% menos que el año anterior. En el avance publicado por el INE

correspondiente al primer semestre de 2015 se informaba de que el número provisional de adquisiciones de nacionalidad española es de 66.454.

En noviembre de 2013 se puso fin a la encomienda de gestión, que en abril de ese mismo año se había suscrito con el Consejo General del Notariado, para que se realizase ante ellos la jura o promesa de fidelidad al rey, a la Constitución española y a las leyes. Se pretendían evitar las demoras, en muchos casos superiores al año, que en los trámites de notificación de la resolución que concede la nacionalidad y en la concertación de la cita para proceder a la jura, incurrieran los registros civiles.

Sin embargo, al ser necesaria la inscripción final en los registros y negarse muchos de estos a realizar las inscripciones de quienes habían jurado ante notario antes de llevar a cabo las inscripciones de los que lo hacían en el propio registro, la jura ante notario no supuso reducción del tiempo de tramitación final, hallándose en diciembre de 2015, aún pendientes de inscripción juras realizadas en 2013. Las demoras, en los peores casos, superan los dos años (Registro Civil de Alcorcón, en Madrid). En Andalucía, Canarias, Cataluña, Madrid y Valencia, la agilidad en la resolución gracias al plan intensivo de nacionalidad, ha multiplicado el colapso de los registros civiles infradotados.

Para reducir los tiempos de demora en las inscripciones tras las juras ante notario, el Departamento de Justicia de Cataluña adoptó, en 2014, un plan de actuación, a través de un equipo móvil de apoyo que se ha ido desplazando por los registros más afectados. Tras esta medida, se ha producido una reducción drástica de las quejas por demora en las inscripciones tras la juras referidas a los registros civiles catalanes durante 2015, a diferencia de lo que ocurre con los de Madrid, Andalucía y Canarias y Valencia, donde esta medida no se ha adoptado.

En materia de **nacionalidad**, el mayor número de quejas se refieren a la dificultad para presentar la solicitud, demora en cada uno de los trámites, disconformidad con los motivos de la denegación, retraso de varios años e incluso omisión del deber de resolución expresa y extravío de los expedientes.

El Defensor del Pueblo ha realizado varias recomendaciones como la revocación de oficio de las resoluciones denegatorias, que se introduzcan parámetros objetivos para apreciar la integración social (tal como se ha recogido en el nuevo procedimiento de nacionalidad por residencia), que se solucione la situación de los ciudadanos de territorios cuya autoridad estatal no reconoce España y que se modifique el artículo 22.1 del Código Civil para que los ciudadanos saharahuis puedan disfrutar del trato preferente otorgado a los sefardíes.

Registros consulares

El Consulado General de España en La Habana (Cuba) sigue siendo el que suscita un mayor número de quejas por la demora en la tramitación de las solicitudes de nacionalidad.

En el Registro Consular de Guayaquil (Ecuador) la demora, desde que se presenta la solicitud hasta que se cita al ciudadano es de un año. Se ha detectado que en este Registro Consular se piden pruebas de ADN a los hijos de españoles para la inscripción de su

nacimiento. En diciembre de 2015, el Defensor ha iniciado actuaciones para conocer los motivos.

Se inició una actuación tras recibir quejas por la situación creada tras el cambio de práctica detectado en los consulados españoles en el extranjero, que se negaban a llevar a cabo el trámite ordinario de la jura o promesa en los expedientes de nacionalidad por residencia.

La Dirección General de Españoles en el Exterior y de Asuntos Consulares consideró que la citada actuación no suponía un cambio de criterio sino que se derivaba de la aplicación rigurosa de lo establecido en el Reglamento del Registro Civil.

El Defensor consideró que la aplicación rigurosa de una norma puede calificarse como cambio de criterio si con ello se provoca la modificación de una práctica habitual. Así, apuntó que no solo es que no exista impedimento alguno para formalizar la jura o promesa en los Registros Civiles Consulares, sino que la norma permite de manera expresa que se lleve a cabo, cuando ya se ha reconocido la concurrencia de los requisitos para la obtención de la nacionalidad por residencia y por ello se ha resuelto en ese sentido. La recomendación fue aceptada pero continúan abiertas las actuaciones para conocer las medidas previstas por la Administración para permitir que aquellos ciudadanos a los que se les denegó la solicitud para formalizar el trámite en los consulados puedan verse repuestos en su derecho.

Abogados

La institución inició una actuación de oficio tras tener conocimiento de que la Comunidad de Madrid había reducido en un 31% el gasto en el servicio de **asistencia jurídica gratuita** desde 2010, siendo la dotación presupuestaria por este concepto insuficiente para cubrir su coste real.

El Defensor del Pueblo recomendó que se adoptasen las medidas oportunas tendentes al pago en plazo de las cantidades adeudadas a estos profesionales, así como para revisar, en la medida de lo posible, los baremos vigentes, a fin de adecuarlos a la realidad actual recuperando su valor anterior a la reducción.

La Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid ha informado de un plan individualizado de pago de las subvenciones nominativas correspondientes al ejercicio 2015, para que la certificación y el pago tengan carácter mensual y no trimestral, medida que, sin duda, podrá acortar los plazos del abono.

En lo que respecta a la revisión de los baremos existentes, con efectos del año 2016 se va a producir un incremento de la dotación de la subvención nominativa, lo que en la práctica va a suponer un 25,20% con relación a 2015.

La institución inició una actuación de oficio ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, tras conocer que los letrados que acudían al Centro Penitenciario Las Palmas II debían pasar por el arco detector de metales y que -en algunos casos- las letradas habían tenido que despojarse de su ropa interior, ya que al traspasar este arco habían saltado las alarmas, al disponer estas prendas de algún elemento metálico.

El Defensor formuló una recomendación a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias para que se incluyese entre las personas exentas de acceder a los centros penitenciarios a través del arco de detección de metales, a los abogados que accediesen en el ejercicio de sus funciones profesionales. Esta recomendación no fue aceptada.

Violencia de género

Con motivo del décimo aniversario de la entrada en vigor de la Ley Orgánica 1/2004, se ha solicitado a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género el balance de la aplicación esta ley.

En 2015 es destacable el conjunto de las medidas previstas en la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, que modifica el sistema de protección a la infancia y a la adolescencia y mejora las herramientas para la identificación y protección eficaz de las mujeres víctimas de violencia de género y de sus hijos. El número de menores de edad asesinados por sus padres ha aumentado este año.

También ha entrado en vigor el Estatuto de la víctima del delito que busca visibilizar como víctimas a los menores que se encuentran en un entorno de violencia de género o violencia doméstica para garantizarles el acceso a los servicios de asistencia y apoyo, y la adopción de medidas de protección para facilitar su recuperación integral. El Defensor del Pueblo ha solicitado que se concrete la ejecución del Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar.

En 2015, se ha solicitado a la **Dirección General de la Policía** que actualice los datos de mujeres y menores agredidos por violencia de género. También, se ha requerido información sobre la elaboración de la Instrucción para implantar los Servicios de Atención a la Familia en todas las Comisarías donde no existan, así como de los resultados del «Protocolo de coordinación, colaboración y derivación entre profesionales que abordan la violencia de género y doméstica».

El Defensor también inició una actuación ante la Dirección General de la Policía para conocer el nuevo Protocolo para la Valoración Policial del Riesgo (VPR) y Valoración Policial de la Evolución del Riesgo (VPER), así como el contenido de la nueva Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre valoración del riesgo.

Este año se ha continuado con el seguimiento de las recomendaciones realizadas por el Defensor tras el Dictamen del Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer (CEDAW) de 16 de julio de 2014, Comunicación número 47/2012 (González Carreño contra España).

El Defensor del Pueblo solicitó información sobre las actuaciones de las instituciones españolas para dar cumplimiento a las recomendaciones del CEDAW. Se consideró que existían cauces suficientes para conceder indemnización cuando se produzca un funcionamiento anormal de la Administración de Justicia o un error judicial. Los tribunales españoles se pronunciaron en sentido contrario a la estimación de la petición de indemnización

de la Sra. González Carreño, consideraron que no concurrían los requisitos necesarios para apreciar responsabilidad, y se confirmó la decisión inicial del Ministerio de Justicia.

El Defensor valoró las respuestas de la Administración española sobre el contenido del mencionado Dictamen y solicitó información a la Secretaría de Estado de Justicia, a fin de conocer las sucesivas actuaciones para otorgar una reparación adecuada y una indemnización integral y proporcional a la interesada, en cumplimiento con las obligaciones internacionales.

Además, puesto que el Anteproyecto de Ley sobre el ejercicio de corresponsabilidad parental no ha salido adelante en la tramitación parlamentaria, se ha solicitado a la Secretaría de Estado de Justicia información sobre las medidas que se adopten en el marco del régimen de custodia y visitas para la protección de los menores en un contexto de violencia de género, indicando las previsiones para la puesta en marcha de estas medidas.

Asimismo, se ha solicitado información sobre los planes con las Comunidades Autónomas de las «Pautas comunes para la intervención integral e individualizada con mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas, que atiende de manera integral a sus necesidades en el proceso recuperatorio».

Igualmente, con motivo de las recomendaciones del Comité CEDAW, se solicitó al Consejo General del Poder Judicial conocer las medidas que se iban a adoptar para llevar a cabo la formación obligatoria de jueces y personal administrativo.

En 2015 también se ha solicitado a la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género información sobre:

- grado de cumplimiento de la «Estrategia Nacional para la Erradicación de la Violencia Contra la Mujer 2013-2016» y el refuerzo de todos los planes autonómicos y municipales para la actuación integral e individualizada con mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos;
- información sobre los avances para establecer Servicios de Atención a la Familia en todas las comisarías del Cuerpo Nacional de Policía donde no existen;
- información sobre el estado de tramitación del «Protocolo de coordinación, colaboración y derivación entre profesionales que abordan la violencia de género y doméstica» y del Protocolo de las Oficinas de Asistencia a Víctimas, así como el Protocolo de los Institutos de Medicina Legal.

El Defensor también ha abierto varias actuaciones de oficio por las muertes violentas de mujeres y menores, víctimas de violencia de género en 2015.

Menores ante la Justicia

En 2015 se ha elaborado el estudio *La escucha del menor, víctima o testigo* (presentado al Congreso de los Diputados en mayo y debatido el 9 de junio) que analiza cómo se escucha al menor que ha sido víctima de un delito o comparece como testigo. El derecho a ser escuchado ha de hacerse realidad en tres momentos: las instalaciones policiales, en la llamada «preconstitución de la prueba» y en el juicio.

El estudio formula 19 recomendaciones que han encontrado, en términos generales, una favorable acogida. Se propone que se lleven a cabo programas de formación, atendiendo a cuestiones como la forma de efectuar la declaración, motivación de las resoluciones y cualesquiera otros aspectos que fomenten la adecuada escucha del menor en el proceso penal.

Se propone también que se adopten las medidas necesarias para disminuir el impacto emocional que supone para el menor tener que acudir al juzgado, teniendo en cuenta experiencias de países de nuestro entorno cultural en los que la toma de declaración se realiza en ludotecas o espacios infantiles. Si no resulta posible esta opción, al menos procurar evitar todos los formalismos que pudieran intimidar al menor, como entrar por la puerta principal de los juzgados y no disponer de una sala de espera propia y adaptada.

Se propone dotar a todos los edificios judiciales en que se realicen juicios orales de naturaleza penal de sistemas de videoconferencia en una sala específica y distinta a la de vistas para que el menor pueda declarar desde esa sala específica, donde podrá estar acompañado de personas de su confianza. Esta sala también podría ser utilizada para preconstituir prueba grabada.

Es importante reforzar las oficinas existentes de asistencia a las víctimas, dotándolas de mayores medios personales y materiales para un óptimo funcionamiento y respuesta a las necesidades sociales. En particular, se procurará que una persona al servicio de la Oficina asista al menor desde que se interpone la denuncia, tanto para mantenerle informado, como para ser su persona de contacto y apoyo, y le acompañe en la fase policial, de preconstitución de la prueba y en el juicio.

A la Fiscalía se le pidió que se adopten las iniciativas necesarias para evitar el conocimiento público de la identidad de los menores víctimas de delito en los procesos penales, tanto en la instrucción como en el juicio. Y que, en todos los casos, se procure evitar la confrontación visual de los menores testigos de delitos con el inculpado.

También es conveniente que se fomente la autorregulación de los medios de comunicación para preservar la intimidad, la dignidad y los derechos de las víctimas.

Menores infractores

El fallecimiento de un menor en el Centro de Internamiento de Es Pinaret, como consecuencia de un incendio en su habitación, motivó el inicio de actuaciones con la Consejería de Servicios Sociales y Cooperación de las Illes Balears, a la que -meses antes- el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (MNP) había dirigido las conclusiones extraídas de la visita efectuada en febrero de 2015.

Se ha solicitado informe a la consejería sobre el resultado de la investigación de las causas del incendio, así como de la investigación interna que se haya efectuado en el centro para conocer si la intervención del personal se ajustó a los protocolos de actuación para situaciones de emergencia y si, a la vista de las conclusiones participadas por el MNP, se han adoptado o piensan adoptarse medidas para mejorar las deficiencias observadas.

Centro de Sograndio (Oviedo)

Se recibió queja remitida por un grupo de vigilantes de seguridad privada de Asturias solicitando la intervención de esta institución para la supervisión de lo que consideraban un funcionamiento irregular detectado en el Centro de Menores de Sograndio.

Previamente, el MNP había visitado al centro y formulado propuestas a la Dirección General de Justicia e Interior del Gobierno del Principado de Asturias, en su mayoría relacionadas con las quejas formuladas por los vigilantes de seguridad.

En la respuesta de la dirección general, con respecto a la sugerencia sobre la ampliación del sistema de videovigilancia a las zonas comunes del centro, apuntaban como necesidad previa la elaboración de un informe por peritos expertos en la materia sobre la ubicación y características técnicas de las cámaras, así como el cumplimiento del trámite legal adecuado en materia de contratación.

El Defensor sugirió también al centro que se permitiese a los menores sancionados con la medida de separación de grupo comer en la mesa de la zona común de las dependencias destinadas a tal fin, lo que se puso en práctica dando las instrucciones precisas para su cumplimiento. Del mismo modo se ha aceptado la sugerencia de evitar que, en la ejecución consecutiva de más de una sanción de separación de grupo, no se supere el plazo máximo de siete días y que, en caso de superarse, se sacase al interno de la habitación durante un período consecutivo de 12 horas.

Respecto a la sugerencia sobre que la aplicación de la medida de contención de aislamiento provisional se utilice durante el tiempo estrictamente necesario, se reseña que no tienen constancia de ninguna queja al respecto, y que incluso la Fiscalía confirma que los medios de contención física se emplean como último recurso, cuando resultan imprescindibles para garantizar la seguridad de los demás o del propio interno, notificándose tal incidencia inmediatamente al juzgado.

Traslados y aspectos higiénico sanitarios, protagonizan las quejas de los internos al Defensor

El Defensor ha seguido trabajando para garantizar los derechos de los internos de los centros penitenciarios. Se recibieron 524 quejas de internos, lo que supone un incremento del 11,25% con respecto al año anterior (471). La mayor parte tienen que ver con dificultades en los traslados, aspectos higiénico-sanitarios y problemas en la separación interior o en la clasificación.

La actuación del Defensor del Pueblo en esta materia se dirige a garantizar los derechos que a los internos reconoce la legislación penitenciaria y a procurar su perfeccionamiento.

Al finales de año, 61.835 personas se hallaban privadas de libertad en España en 98 centros penitenciarios. Si comparamos estas cifras (datos oficiales a 25 de diciembre de 2015) con las del comienzo del año (datos oficiales a 2 de enero de 2015), observamos un descenso de la población total, desde 65.020 personas a 61.835 (-4,89 %).

En 2015, el Defensor recibió 524 quejas de internos, lo que supone un incremento del 11,25% con respecto al año anterior (471). Las actuaciones de oficio en esta materia han sido 64. Destacan las quejas sobre traslados (87), aspectos higiénico-sanitarios (74) y separación interior-clasificación (40).

Fallecimientos y suicidios

Los últimos datos disponibles correspondientes a las prisiones dependientes de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias ponen de manifiesto que **en 2014 fallecieron 128 reclusos**. De ellos, 119 corresponden a hombres y nueve a mujeres. El 50% de los internos fallecidos eran menores de 45 años.

El número de **fallecimientos por suicidio** fue de 24 (22 varones y dos mujeres), lo que representa una tasa de incidencia de 0,42 por cada 1.000 internos, frente a los 0,53 por cada 1.000 de 2013. La edad media de los fallecidos por esta causa es de 38,4 años. Los 24 suicidios fueron por ahorcamiento.

En marzo de 2014 entró en vigor una profunda revisión del Programa de Prevención de Suicidios, que pasó a denominarse Programa Marco de Prevención de Suicidios, y estableció la intensificación de la vigilancia de los factores de riesgo, así como de las posibles situaciones desencadenantes de la conducta suicida desde el ingreso del interno. Esta institución ha recordado la conveniencia de que los profesionales que prestan servicio en la Administración penitenciaria dispongan de un protocolo estandarizado de detección de situaciones de simulación, que complemente las herramientas disponibles en el renovado Programa de

Prevención de Suicidios. La administración alegó que no existe ningún instrumento de trabajo específico destinado a detectar la simulación de suicidio. Pese a ello, esta institución ha insistido en que a falta de la misma, puede resultar útil para los profesionales que deban actuar ante este tipo de situaciones, disponer de una guía de actuación estandarizada que ayude en la detección de conductas o actitudes de simulación, que opere como complemento del Programa de Prevención de Suicidios actualmente en vigor.

Malos tratos en prisión

El informe de 2014 dejó constancia de las deficiencias que presenta la Administración penitenciaria en materia de **registro de denuncias de internos** contra actuaciones de funcionarios en el propio centro en el que fueron formuladas. Durante el presente año se ha intentado sin éxito que la administración aceptara el planteamiento sostenido por el Defensor sobre la conveniencia de que los directores de los centros penitenciarios dispongan de un sistema de registro destinado a consignar aquellas denuncias de internos contra funcionarios por hechos graves, como puedan ser malos tratos, abusos sexuales u otro tipo de actuación irregular de gravedad.

Se realizó un seguimiento de una recomendación formulada en 2014 sobre la metodología de investigación de denuncias por malos tratos. El planteamiento de esta institución es que las quejas que los internos presentan han de ser investigadas, que tal investigación ha de ser efectuada por personal especializado ajeno a la plantilla y mediante métodos que favorezcan la recepción del testimonio, en la medida de lo posible liberado de interferencias y susceptible de ser analizado técnicamente desde el punto de vista de la verosimilitud y de la sinceridad. Aunque se aprecia que la administración ha variado sus pautas y criterios de actuación en el sentido indicado por esta institución, el Defensor continúa actuando en este aspecto de la actividad penitenciaria.

Sanidad

La Institución actuó sobre el estado de la **enfermería** del centro penitenciario de Villabona (Asturias) y sobre la falta de personal en la enfermería del centro penitenciario de Córdoba.

Asimismo, también inició actuaciones sobre el tratamiento que se dispensa a las personas ingresadas en centros penitenciarios con enfermedades mentales, sobre la atención médica a un interno drogodependiente, sobre la deficiente asistencia a un interno en el Centro Penitenciario de Aranjuez (Madrid), y sobre las condiciones en que se reconoce el derecho a prótesis oculares y trámite para su concesión.

Derechos de los internos

Durante 2015 se ha efectuado el seguimiento de una recomendación formulada por esta institución en relación a la **unidad terapéutica y educativa (UTE)** de Villabona (Asturias) para que se restaurase su modelo tradicional de funcionamiento, cuya base es el documento confeccionado por los funcionarios creadores del proyecto de intervención «Unidad Terapéutica

Educativa del Centro Penitenciario de Villabona» y que ha servido de guía desde 1998 a esta iniciativa que se ha llegado a convertir en un referente de intervención penitenciaria en España.

Este modelo se encuentra actualmente en riesgo de ser malogrado por la aplicación mecánica de la Instrucción 9/2014, cuando lo singular requiere un tratamiento específico, como individualizado ha de ser el tratamiento de cada interno.

La realización de **pruebas radiológicas** por parte de la Administración penitenciaria ha sido objeto de atención a lo largo de 2015. La Administración penitenciaria presenta resistencias a atender las consideraciones efectuadas por esta institución en el curso de la tramitación de expedientes sobre esta cuestión. A criterio de esta institución, y según se ha podido apreciar en diversas visitas giradas a centros penitenciarios, el documento actual en el que se refleja el consentimiento del privado de libertad para la realización de pruebas de radiodiagnóstico no constituye un verdadero consentimiento informado. En consecuencia, no posee los efectos válidos que la administración le atribuye. Tales formularios estandarizados distan mucho de que se pueda considerar que ofrecen información.

Además, se estima que la posición de desequilibrio que preside las relaciones entre la Administración penitenciaria y el privado de libertad no permite que esté en situación de otorgar un consentimiento no condicionado. Si el interno se niega a someterse a las pruebas radiográficas, entre tanto se recaba el consentimiento de la autoridad judicial, es situado en una celda aislado y sus movimientos son rigurosamente restringidos, de modo que se le está condicionando para que preste un consentimiento que le libere de tales restricciones, pero sin recibir información sobre los efectos nocivos de tales pruebas.

Esta institución considera que sería una buena práctica que el órgano jurisdiccional al que se solicita autorización reciba información precisa tanto de los efectos que este tipo de pruebas tiene para el interno en función de su historial clínico, como el número de veces que ha sido sometido y desde luego del resultado obtenido en un período determinado.

Para ello, sería preciso que previamente existiera un adecuado sistema de registro unificado en todos los centros penitenciarios de la realización de este tipo de pruebas.

Existen dificultades para que la administración admita el criterio sostenido por esta institución respecto de la necesidad de que las medidas de **inmovilización mecánica** sean permanentemente supervisadas por personal de la Administración penitenciaria con capacidad para intervenir en el caso de que se produzca una situación de emergencia. En uno de los últimos informes remitidos sobre este asunto se aprecia cierta disponibilidad a abordar el estudio de medidas de control que reduzcan al mínimo los riesgos derivados de la inmovilización mecánica.

Como solución transitoria, esta institución admite que los internos sometidos a medidas de inmovilización mecánica permanezcan supervisados mediante sistemas de videovigilancia, siendo conveniente, asimismo, que se deje constancia de la adopción, seguimiento y cese de esta medida mediante grabaciones de los sistemas de videovigilancia.

También es necesario que exista un documento en el que se deje constancia de forma periódica del estado en el que se encuentra el interno respecto de aquellas circunstancias que en su momento justificaron la adopción de las medidas de inmovilización o las que ulteriormente concurren, tanto desde el punto de vista médico como del puramente regimental, de modo que resulte posible verificar ante eventuales quejas en sede administrativa o judicial si la adopción y mantenimiento de tales medidas son correctas.

La aplicación de medios coercitivos intensos y prolongados en el tiempo como son el aislamiento provisional y la inmovilización mecánica exigen la concurrencia del facultativo de la sanidad penitenciaria que ha de informar con carácter previo a su adopción acerca de la existencia o no de circunstancias relativas al estado o salud del interno que aconsejen que no sean adoptadas. El criterio del Defensor es que la intervención del facultativo tiene carácter habilitante y, en consecuencia, ha de ser simultánea o que se produzca en el menor tiempo posible desde la adopción de la medida de aislamiento provisional y en el caso de la inmovilización mecánica no cabe aplicarla sin el previo concurso habilitante del facultativo, con independencia de que la administración considere que se trata de inmovilizaciones regimentales o sanitarias.

No cabe entender que se actúa correctamente cuando se procede a la inmovilización mecánica de una persona privada de libertad y el médico supervisa tal actuación con demora. En caso de demora y si el facultativo actuante estima la necesidad del levantamiento de tal medida por improcedente, solo cabe interpretar que hasta ese momento ha sido incorrectamente aplicada, de lo que se derivaría un eventual maltrato del privado de libertad que ha de ser.

También es criterio de esta institución que el facultativo de la sanidad penitenciaria que supervisa el inicio o mantenimiento de la medida de aislamiento en celda o inmovilización mecánica, ha de ocuparse también del estado en el que se encuentra la celda o dependencia en la que tiene lugar la práctica de estas medidas, así como que la fijación de las correas de inmovilización se ha efectuado de forma correcta y no ocasione lesiones en el interno derivadas de una incorrecta aplicación.

Tal posición se basa en situaciones apreciadas con ocasión de las visitas a centros penitenciarios o tramitación de expedientes, en cuyo curso se ha podido apreciar que las instalaciones en las que se procede a realizar medidas de aislamiento provisional o inmovilizaciones mecánicas no reúnen condiciones adecuadas, albergando la certeza de que si el facultativo que participa en las mismas hubiera debido pronunciarse al respecto, estas situaciones no se habrían producido. Es habitual que los funcionarios se quejen por la falta de formación sobre su correcta utilización.

Desde hace varios años, el Defensor del Pueblo insiste ante la Administración en la necesidad de que los **funcionarios** que prestan servicio en los centros penitenciarios se encuentren perfectamente **identificados**. El servicio de inspección se ocupó de este asunto con ocasión de las visitas giradas en 2014. De la información recibida se desprende que en dos de los siete establecimientos penitenciarios visitados no se producía un correcto cumplimiento

de las previsiones contenidas en la Instrucción 1/2008, relativa a la identificación de funcionarios.

Aunque la Administración penitenciaria ha reconocido que el sistema de identificación vigente es mejorable, a finales de 2015 no ha procedido a adoptar ninguna medida con la finalidad de sustituir el sistema de identificación por otro más funcional.

La administración ha informado de que, con carácter general, la inmovilización de las personas privadas de libertad que son trasladadas en vehículos pertenecientes a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado se efectúa con las manos a la espalda, sin perjuicio de las situaciones que aconsejen realizarlo frontalmente.

El criterio de esta institución es que además de producir situaciones de riesgo, el privado de libertad no puede reaccionar en casos de frenazos o maniobras bruscas, que con frecuencia ocasiona dolores en las articulaciones y adormecimiento de hombros, manos y brazos. Por este motivo, se ha pedido a la administración que valore la posibilidad de normalizar otros modos de inmovilización que, garantizando la seguridad de la conducción, no resulten dolorosos y eventualmente lesivos para las personas privadas de libertad conducidas en este tipo de vehículos.

Respecto de las personas privadas de libertad que, una vez trasladadas, permanecen a la espera de ser atendidas en centros hospitalarios extrapenitenciarios o de otro tipo -a veces durante varias horas- se ha de evitar que permanezcan inmovilizados con las manos a la espalda garantizando la seguridad de la espera por medios adecuados.

Se está tramitando un expediente sobre la necesidad de que la administración evalúe los efectos que, para una persona de características y condiciones psicofísicas normales, se derivan del hecho de permanecer inmóvil e inmovilizada de manos en un habitáculo de reducidas dimensiones durante períodos prolongados de tiempo. Se trata de personas privadas de libertad que son trasladadas entre establecimientos penitenciarios en viajes que -en ocasiones- duran varias jornadas, cada una de ellas de hasta siete horas de duración.

El Defensor del Pueblo ha solicitado, todavía sin resultado, que se lleve a cabo una valoración de carácter general por facultativos dependientes del Ministerio del Interior sobre los efectos, particularmente de orden físico, en relación con el funcionamiento del sistema circulatorio y psíquico que se derivan del hecho de permanecer en tales habitáculos que constituyen las celdas en los vehículos de traslado durante dilatados períodos de tiempo, en ocasiones durante jornadas consecutivas.

El criterio del Defensor es que la conducción entre establecimientos no debe ser un acto afflictivo y han de ser mejoradas las condiciones de los habitáculos de los vehículos destinados al traslado de personas privadas de libertad. Sin embargo, con ocasión de la elaboración de una nueva norma no se ha atendido el criterio de esta institución y tampoco se ha procedido a recabar informes de carácter técnico-sanitario sobre las condiciones de dichas celdas.

La Institución formuló recomendaciones sobre la Ley de Seguridad Ciudadana que han sido aceptadas

La Institución formuló recomendaciones sobre la Ley de Seguridad Ciudadana referidas al ejercicio de los derechos fundamentales de reunión y de información, que han sido aceptadas. Además, el Defensor ha seguido realizando actuaciones en defensa de las víctimas del terrorismo. En 2015, con la celebración de dos procesos electorales, han sido numerosas las quejas relativas al voto por correo desde el extranjero.

Víctimas del terrorismo

La Ley de reconocimiento y protección integral a las víctimas del terrorismo, establece una distinción cuantitativa en materia de indemnizaciones entre las víctimas cuyos atentados han conducido a una decisión judicial y las que no. Si el atentado se encuentra resuelto por sentencia en la que se establece la responsabilidad civil derivada de delito, se reconoce a los familiares de las víctimas, para el caso de fallecimiento, la cantidad máxima de 500.000 euros. Si no hay sentencia, la cantidad máxima será de 250.000 euros. Se calcula que el número de crímenes terroristas no resueltos mediante sentencia sobrepasa los 300.

El Defensor formuló una recomendación al Ministerio del Interior para equiparar de manera completa o progresivamente, las indemnizaciones por daños personales a cargo del Estado de las víctimas del terrorismo, con independencia de la existencia de un fallo judicial condenatorio. La recomendación no ha sido aceptada.

Derecho al voto

El mayor número de quejas recibidas en materia de régimen electoral tiene que ver con el mecanismo de nombramiento de los miembros de las mesas electorales y el voto por correo.

En 2015 han tenido lugar dos procesos electorales de ámbito nacional que han originado la recepción de quejas de ciudadanos que han visto vulnerado su derecho fundamental al voto: las elecciones locales y autonómicas celebradas el 24 de mayo y las elecciones generales celebradas el 20 de diciembre.

Las quejas más numerosas afectan al voto por correo desde el extranjero de ciudadanos residentes de forma permanente fuera del país (voto CERA). También se han recibido algunas de ciudadanos residentes de forma temporal fuera de España (voto ERTA). Ambas tienen que ver con el voto rogado y la recepción de la documentación.

El sistema de voto rogado implica tener que «solicitar» el voto ante la administración frente al sistema anterior en el que la documentación era enviada de oficio al extranjero por las Delegaciones Provinciales de la Oficina del Censo Electoral correspondientes a la circunscripción del elector.

El Defensor del Pueblo ha realizado actuaciones ante la administración electoral que han resultado en la modificación en el desarrollo de un procedimiento de solicitud del voto de forma telemática, lo que ha agilizado el procedimiento.

Las quejas relativas al voto por correo tienen que ver con el retraso en la recepción de la documentación electoral. La ley exige que la remisión de dicha documentación se haga por correo certificado, sistema que en algunos países es básicamente inexistente.

Esta institución ya llevó a cabo, en su momento, actuaciones ante el Ministerio del Interior planteando que el procedimiento de voto para los españoles residentes en el extranjero fuera modificado para solucionar algunos de los problemas que presenta, sin que, pese a haberse manejado distintas soluciones alternativas, ninguna de ellas ofreciera hasta el momento el mismo nivel de garantías que el sistema actual. De hecho, el Ministerio ha realizado estudios para determinar la viabilidad del voto electrónico aunque la falta de seguridad y las dudas respecto del secreto del voto han pospuesto la decisión.

El número de personas con nacionalidad española que residen en el extranjero alcanzó los 2.183.043 a 1 de enero de 2015, según los datos del Padrón de Españoles Residentes en el Extranjero. Es necesario que todos los poderes públicos implicados tomen en consideración los problemas de estos españoles para el ejercicio del derecho fundamental al voto.

Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana

El 31 de marzo de 2015 se publicó en el *Boletín Oficial del Estado* la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana, que entró en vigor el 1 de julio de 2015.

Un amplio número de organizaciones solicitó al Defensor del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad. La institución acordó no interponer el recurso pero sí formuló recomendaciones a la Secretaría de Estado de Seguridad, al Departamento de Interior de la Generalitat de Cataluña, al Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y al Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad Foral de Navarra:

1. Elaborar con carácter urgente instrucciones para la práctica de los registros corporales externos a que se refiere el artículo 20.2 b) de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana.
2. Elaborar con carácter urgente instrucciones que garanticen la interpretación y aplicación del modo más favorable a la plena efectividad de los derechos fundamentales de reunión y manifestación.
3. Elaborar con carácter urgente instrucciones que garanticen la interpretación y aplicación del modo más favorable a la plena efectividad de la libertad de expresión, con respeto al derecho fundamental a la información, de la infracción grave establecida en el artículo 36.23 de la Ley.

De las respuestas remitidas por la Secretaría de Estado de Seguridad, por el Departamento de Interior de la Generalitat de Cataluña, por el Departamento de Seguridad del Gobierno Vasco y por el Departamento de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad Foral de Navarra se desprende que se aceptan las citadas recomendaciones, excepto en lo

que se refiere a «remisión inmediata al juzgado competente y a la fiscalía de la diligencia de registro corporal externo, de sus causas y de la identidad del agente que la adoptó». No obstante, dichas diligencias se encuentran a disposición de la autoridad judicial y fiscal en el caso de que se presente una denuncia por parte de un ciudadano.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y derechos ciudadanos

Los detenidos por la Policía Nacional en Madrid no pasan a disposición judicial una vez que se han practicado todas las diligencias integrantes del atestado policial, sino que permanecen en los calabozos de las comisarías a la espera de que, a última hora de la tarde, un furgón policial los conduzca al Registro central de detenidos, desde donde son conducidos a la mañana siguiente a los juzgados que correspondan.

Teniendo en cuenta lo dispuesto en el Convenio Europeo para la Protección de los Derechos Humanos y de las Libertades Fundamentales, en el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos y en el artículo 17.2 de la Constitución, así como la doctrina del Tribunal Constitucional al respecto, se ha recomendado la modificación del procedimiento seguido por las diferentes brigadas y comisarías de la Policía Nacional de Madrid para **poner a los detenidos a disposición de la autoridad judicial**, de manera que la detención no dure más del tiempo estrictamente necesario para practicar las diligencias integrantes del atestado policial.

La Dirección General de la Policía ha informado de que la Policía Nacional esta en disposición de dar cumplimiento estricto a la obligación de poner a disposición judicial a los detenidos con carácter inmediato y señala que se ha solicitado la convocatoria de la Comisión Provincial de Policía Judicial para tratar dicha cuestión.

Esta institución se ha dirigido al presidente de la Audiencia Provincial de Madrid, en su condición de presidente de la Comisión Provincial de Policía Judicial, para que informe de las previsiones que existan al respecto.

En 2015 se han recibido 12 quejas por presuntos malos tratos policiales (en 2014 fueron 9, en 2013 fueron 21 y en el año 2012, 32) y 45 por trato incorrecto (el año anterior fueron 67, en 2013 fueron 56 y en 2012, 58). Se consolida el **descenso de las quejas por malos tratos** y se reduce el número de quejas por trato incorrecto.

Esta institución estima que, cuando lo que se pone en conocimiento de la Administración es una conducta que está tipificada como falta en la Ley Orgánica del régimen disciplinario del Cuerpo Nacional de Policía, debería incoarse el correspondiente procedimiento dispuesto en dicha norma.

La incorrección con los ciudadanos, el incumplimiento de las normas sobre la uniformidad, la desconsideración con los ciudadanos en el ejercicio de sus funciones, el abuso de atribuciones, la discriminación por razón de lengua, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social, debería dar lugar a la instrucción de un procedimiento disciplinario, y a practicar una información reservada. Pese a que no haya una regulación

específica en cuanto a su desarrollo, tal información reservada no debería realizarse utilizando el procedimiento previsto para la tramitación de quejas y sugerencias.

Por eso se formuló una recomendación a la Dirección General de la Policía para que se dicten las instrucciones oportunas para que se proceda a la incoación de procedimientos sancionadores o a la apertura de informaciones reservadas cuando un ciudadano denuncie una conducta policial susceptible de ser sancionada disciplinariamente, aún en el supuesto de que se refleje dicha denuncia en el libro de quejas y sugerencias, y para que no se proceda al archivo de dichas denuncias sin recabar las informaciones oportunas o sin documentar las actuaciones realizadas. La recomendación fue rechazada.

En la actuación de oficio seguida por esta institución en relación con los suicidios y las tentativas de suicidio de detenidos en dependencias del Cuerpo Nacional de Policía y de la Guardia Civil, el Defensor constató que las medidas de seguridad de los detenidos en dependencias policiales son todavía insuficientes, por lo que la elaboración de un programa de prevención podría suponer un avance significativo para evitar las conductas suicidas de los detenidos.

Entre otras cuestiones, el Defensor considera que se debería incidir en la formación de los agentes encargados de la custodia para hacer posible la detección de situaciones de especial riesgo y se debería elaborar un protocolo de actuación que incluyese la posible derivación en caso de urgencia médica o psiquiátrica.

Se formuló a la Secretaría de Estado de Seguridad una recomendación para que modifique la Instrucción 12/2007 introduciendo un apartado en el que se recojan las normas y directrices que deben seguir los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado encargados de la custodia de personas detenidas para minimizar el riesgo de que estas incurran en comportamientos autolesivos.

La Secretaría de Estado de Seguridad informó de que se ha constituido un grupo de trabajo para la elaboración de un protocolo de custodia de detenidos en centros policiales que implementará la modificación de la Instrucción 12/2007.

Se han seguido recibiendo quejas de los ciudadanos por la dificultad de proceder a la **identificación de los funcionarios policiales** y por el escaso número de procedimientos sancionadores instruidos por el incumplimiento del deber de portar el número de identificación personal.

La Institución formuló una recomendación a la Dirección General de la Policía Nacional para que modificara el criterio para sancionar los incumplimientos por los funcionarios policiales de la obligación de llevar sobre sus prendas de uniformidad el número de identidad personal en un lugar bien visible, especialmente cuando concurren circunstancias que permitan calificar la conducta como grave. Dicha recomendación fue aceptada.

Al constatar el incumplimiento de la obligación de ir debidamente identificados por parte de algunos agentes de la Guardia Civil, se formuló a la Dirección General de la Guardia Civil una recomendación para que adoptase las medidas oportunas. Dicha recomendación fue aceptada.

Consumo de alcohol en la vía pública

Numerosos ciudadanos se dirigieron al Defensor manifestando que habían sido sancionados, por el Ayuntamiento de Madrid por consumir alcohol en la vía pública sin que se les notificase la iniciación del procedimiento sancionador. Los agentes de la Policía Municipal habían procedido a identificar a los ciudadanos sancionados pero no les habían entregado copia de las actas de inspección, por lo que no habían podido formular alegaciones ni acogerse a la posibilidad de la reducción del importe de la sanción.

Se constató que en el cien por cien de los 73 casos analizados no constaba la firma de los denunciados en las actas de inspección, no se habían formulado alegaciones y ninguno se acogió a la posibilidad de reducción del 40% del importe de la sanción, por lo que se desprende que no se entregaron a los sancionados copias de las actas de inspección.

El hecho de que, de los 29 ciudadanos que recurrieron las resoluciones sancionadoras, ninguno manifestase haber recibido el acta y 24 de ellos alegaron expresamente que no se les había notificado, refuerza esta conclusión.

Con independencia de la responsabilidad disciplinaria en que puedan incurrir los agentes que no entregan copia de las actas de inspección a los ciudadanos denunciados, resulta imprescindible modificar el procedimiento seguido en la tramitación de las denuncias para salvaguardar los derechos y garantías previstos expresamente en las normas reguladoras de dichos procedimientos, es decir, la posibilidad de formular alegaciones y acogerse a la reducción del 40% del importe de la sanción.

Por ello, se formuló al Ayuntamiento de Madrid una recomendación para que notificase en el domicilio de los interesados la iniciación de los procedimientos sancionadores por consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública y una sugerencia para que revocase las resoluciones sancionadoras dictadas en los procedimientos analizados, dado que en ninguno de ellos constaba que se hubiese procedido a la notificación del acta de inspección.

El Ayuntamiento de Madrid ha comunicado que los servicios administrativos de Madrid Salud, en colaboración con otros servicios municipales de informática, iban a adoptar próximamente los medios necesarios para que se notificase la iniciación de los procedimientos sancionadores por consumo de bebidas alcohólicas en la vía pública en el domicilio de los interesados.

Tráfico

Las quejas relativas al procedimiento sancionador de tráfico han descendido notablemente con respecto al año anterior (24,4 %). El número de quejas sobre este tema en 2015 ha sido de 421, frente a las 557 de 2014.

Uno de los problemas que concentran mayor número de quejas es el referido a las notificaciones que se practican en el marco del procedimiento sancionador.

Con la incorporación al mundo laboral de todos los miembros de la familia, las notificaciones que, habitualmente, se realizan en la misma franja horaria laboral, generan un importante número de rechazos (por ausente, caducado...). En un elevado porcentaje de

casos, la notificación no se puede producir y, a partir de ese momento, entran en funcionamiento los sistemas generales de publicidad (que introducen problemas adicionales).

En materia de notificaciones, es preciso recordar que todavía es escaso el porcentaje de ciudadanos que hacen uso de la Dirección Electrónica Vial. Probablemente, una de las razones resida en el desconocimiento de la existencia de dicho instrumento.

Por esta razón, se ha solicitado a la Dirección General de Tráfico que considere la posibilidad de realizar una campaña de publicidad de la Dirección Electrónica Vial, a los efectos de que, gracias a su difusión, pueda ser conocida y utilizada por un mayor porcentaje de la población que, hasta el momento, desconoce su existencia.

Otro de los problemas que suscitan mayor rechazo en los ciudadanos es la falta de contestación de los órganos sancionadores a los recursos de reposición presentados.

La administración tiene la obligación de resolver en todos los casos, con independencia de los otros efectos jurídicos que se puedan producir por el mero transcurso del tiempo (como puede ser la caducidad, el silencio positivo o negativo, etcétera).

Un año más, se hace necesario insistir en la idea de que los órganos sancionadores deben respetar escrupulosamente las garantías del ciudadano en el procedimiento sancionador.

Según el último Informe Mundial sobre Seguridad Vial, elaborado por la Organización Mundial de la Salud (OMS), cada año fallecen en el mundo 1.250.000 personas como consecuencia de los accidentes de tráfico. En España, en 2015, las cifras de **siniestralidad vial** son similares a las del año anterior, por lo que no parecen reflejar la continuidad de la tendencia decreciente que se evidenciaba en las estadísticas de años anteriores y las cifras siguen siendo inasumibles, a pesar del meritorio y encomiable esfuerzo de las administraciones competentes.

La nueva normativa establece la obligación de destinar las sanciones económicas a la financiación de la seguridad vial, prevención de accidentes de tráfico y a la ayuda a las víctimas. Además, la ley de reforma del sistema para la valoración de los daños y perjuicios causados a las personas en accidentes de circulación (en vigor desde el 1 de enero de 2016), mejora el tratamiento resarcitorio de los perjudicados por los accidentes de tráfico y establece un sistema indemnizatorio adaptado a la realidad actual.

Sin duda, todo esto supone un avance muy importante, teniendo en cuenta que, hasta el momento, se aplicaban unos baremos indemnizatorios muy desligados de la realidad. A pesar de ello, España continúa alejada de los estándares europeos. La vulnerabilidad del colectivo de víctimas de accidentes de tráfico hace necesario que se redoblen los esfuerzos en esta materia. La seguridad vial debe ser una prioridad política.

El Defensor aboga por una respuesta común y coordinada de la UE para hacer frente a la crisis de refugiados

La crisis de refugiados que afecta a Europa ha marcado la labor de la Institución en materia migratoria. El Defensor ha reclamado una respuesta común y coordinada desde la Unión Europea para hacer frente a esta crisis. La Institución también ha presentado un estudio sobre la situación de los presos españoles en el extranjero.

Presos españoles en el extranjero

En 2015 se presentó un estudio sobre la situación de los presos españoles en el extranjero que analiza las reclamaciones de este colectivo y sus familiares y detalla su situación en Perú, Colombia, Marruecos, Venezuela, Bolivia, Ecuador, Panamá, Brasil y Grecia. Se da cuenta también de las carencias que presentan muchos de los centros penitenciarios, la asistencia económica a los detenidos españoles en el extranjero, o las dificultades existentes para la tramitación de los expedientes de traslado para cumplir condena en España.

Tanto para la elaboración del estudio, como para la tramitación de las quejas o la realización de visitas a los centros penitenciarios en el extranjero se ha contado con la colaboración de los servicios consulares españoles y de las Defensorías del Pueblo de los países donde se encuentran los presos españoles.

A finales de 2015 había 1.549 ciudadanos españoles presos en el extranjero. Por número, destacan los 302 españoles privados de libertad en Perú, la mayoría de ellos con una importante demora en la ejecución de sus expedientes de traslado.

En aquellos casos en los que se aprecia una especial vulnerabilidad se solicita de nuestras representaciones consulares un seguimiento individualizado de la situación de cada uno de los afectados, para asegurar que tienen cubiertas sus necesidades básicas.

Durante 2015, con motivo de viajes internacionales realizados para participar en jornadas de trabajo de interés para la institución, se han aprovechado los desplazamientos de la defensora y el adjunto primero o de personal de la institución para visitar a presos españoles en el extranjero. Así, se han visitado centros penitenciarios en Portugal, Colombia, Brasil, Argentina y Albania. Tras cada una de las visitas se han mantenido reuniones con los servicios consulares españoles, así como con las defensorías del pueblo de cada país para coordinar actuaciones que permitan mejorar las condiciones de vida en prisión o bien agilizar los expedientes de traslado.

Ha continuado la colaboración con la Fundación de la Abogacía Española, para impulsar, en Ecuador, la aplicación a los presos españoles de la rebaja de penas por tráfico de estupefacientes, aprobada en el Código Penal de ese país.

Entrada a territorio nacional

En 2015 se ha vuelto a visitar en dos ocasiones las dependencias habilitadas en el **Puesto Fronterizo de Beni Enzar** (Melilla) para la recogida y tramitación de solicitudes de asilo. En la primera se pudo comprobar el esfuerzo realizado por los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía que había permitido gestionar 2.082 solicitudes de asilo en los primeros cuatro meses de 2015. Asimismo, se observó con preocupación el número de familias con niños y el creciente número de **menores no acompañados** que accedían al puesto para solicitar asilo y la inadecuación de las instalaciones habilitadas para la espera hasta que se procedía a la formalización de la solicitud.

El Defensor dio traslado de esta situación a la Secretaría General de Inmigración y Emigración y propuso que, con carácter urgente, se gestionara la presencia de una organización humanitaria que apoyara la labor policial desde el primer momento. El organismo respondió que consideraba suficiente la atención que recibían los solicitantes. Informaba además de que el Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) proporcionaba la manutención de los solicitantes mientras se realizan los trámites para formalizar la petición de asilo y que la entrega de útiles de aseo, enseres personales o medicamentos se realizaba en el propio CETI donde son derivados los solicitantes.

En septiembre se volvieron a visitar estas dependencias y se constató que la presencia de menores de edad no era puntual y, tras un examen de las cifras, se comprobó que **las solicitudes de mujeres y niños suponían un 55 % de las formuladas** en 2015. Se realizó una primera visita en horario de mañana y otra en horario nocturno. En ambas ocasiones se comprobó que el frigorífico de la sala de espera estaba vacío y que los niños que allí se encontraban no estaban acompañados de ningún adulto mientras que sus progenitores formalizaban la solicitud de asilo.

Esta institución confirmó la necesidad de que los solicitantes contaran con asistencia social especializada, considerando el alto número de menores que llegaban al puesto fronterizo, la situación de angustia que presentaban los recién llegados fruto de su largo trayecto, el importante número de personas que tenía necesidades médicas y la frecuente presencia de menores no acompañados. Así, se formuló una recomendación para **prestar un servicio de asistencia social a los solicitantes de asilo** en el puesto fronterizo. La Secretaría General de Inmigración y Emigración ha rechazado esta recomendación. El Defensor reiterará el contenido de esta recomendación.

Se consideró necesario también dar traslado a la Dirección General de Política Interior de la necesidad de **agilizar la formalización y tramitación de las solicitudes de asilo** en el Puesto Fronterizo de Beni Enzar (Melilla). En la primera visita se solicitó al organismo que valorara la posibilidad de trasladar temporalmente a personal de la Oficina de Asilo y Refugio (OAR) a Melilla, pero la respuesta fue negativa. Durante la segunda visita se pudo conocer que, al llegar al puesto fronterizo, los solicitantes obtenían una cita para formalizar la petición días después y mientras tanto se debían desplazar al CETI para regresar al puesto el día de la

cita. La causa era que no había personal suficiente y, además, las dependencias no estaban habilitadas para pernoctar.

Se formuló una recomendación para que se dotara temporalmente al puesto fronterizo con personal de la OAR que se hiciera cargo directamente de la formalización y tramitación de las solicitudes de protección internacional. La Dirección General de Política Interior ha respondido que no es posible ese traslado, que la propia OAR necesita ser reforzada y que se están haciendo esfuerzos para resolver en plazo las solicitudes formuladas. La institución continuará haciendo un seguimiento de la situación.

Entrada de extranjeros por puestos no habilitados

Varios ciudadanos y entidades sociales se dirigieron al Defensor del Pueblo solicitando la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Disposición Final Primera de la Ley 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana. La nueva regulación modificó la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, al añadir una disposición que establece un régimen especial para Ceuta y Melilla.

El Defensor del Pueblo no interpuso recurso de inconstitucionalidad pero formuló dos recomendaciones.

La primera se refería a la necesidad de desarrollar, con carácter urgente y por disposición reglamentaria, el nuevo procedimiento. Se recomendó que el citado procedimiento contemplara la necesidad de dictar una resolución administrativa, con asistencia letrada y de intérprete e indicación de los recursos que se podrán interponer contra ella.

La segunda recomendación se centraba en la necesidad de dejar constancia escrita en el procedimiento de que al extranjero se le ha facilitado información sobre protección internacional y que se han verificado -mediante un mecanismo adecuado de identificación y derivación- las necesidades de protección internacional, que no es menor de edad o la concurrencia de indicios de que pudiera ser víctima de trata de seres humanos.

Las recomendaciones fueron rechazadas. Esta institución no comparte la posición del Ministerio del Interior por lo que se concluyeron las actuaciones con diferencia de criterio.

Centro de Estancia Temporal de Extranjeros de Melilla (CETI)

En 2015 la Secretaría General de Inmigración y Emigración informó que, debido al volumen de ocupación del CETI, se estaban haciendo esfuerzos para incrementar el número de traslados y se estaba mejorando la habitabilidad del centro, con refuerzo de personal y de medios materiales. Se comunicaba también que el servicio de guardería había sido suspendido por falta de personal, que los menores en edad escolar se escolarizaban en la medida de lo posible y los que no estaban en dicha edad estaban a cargo de los padres.

En 2015 se ha visitado el CETI en dos ocasiones. En primera visita se valoró el esfuerzo para agilizar los traslados de residentes del CETI a la península. Se constató que la **sobreocupación** que padecía el centro no parecía poder solucionarse en un corto plazo. El día

de esa visita la ocupación del centro ascendía a 1.509 personas. Así, se reiteró a la Secretaría General de Inmigración y Emigración la necesidad de acometer con urgencia las obras de ampliación para aumentar la capacidad del centro.

Se apreció un cambio de perfil de residente del centro que había pasado de ser un varón joven, procedente del África subsahariana, a ser grupos familiares procedentes de Siria con necesidades de protección internacional. El número de menores de edad residentes en el centro el día de la visita (530) superaba por sí solo la capacidad teórica del centro que es de 480 plazas. Se reiteró la **necesidad de hacer efectivos los refuerzos de personal anunciados**. Además, se pudo apreciar que la agilidad de los traslados a la península de los grupos familiares dificultaba la efectiva escolarización de los niños por lo se dio traslado a la Secretaría General de Inmigración y Emigración de la necesidad de elaborar con urgencia, en colaboración con el Ministerio de Educación, un plan específico de actividades para estos menores.

En septiembre se volvió a visitar el centro. Ese día había 1.700 personas, entre ellas más de 500 menores. Se constató que, a pesar de que se realizaban **traslados semanales de residentes a la península**, estos resultaban insuficientes, teniendo en cuenta el grado de ocupación y el alto número de personas solicitantes de protección internacional, menores de edad y personas especialmente vulnerables. Se comprobó que en el centro residían personas con discapacidades físicas severas a los que resultaba imposible atender de forma especializada debido a la saturación del centro. Se recomendó a la Secretaría General de Inmigración y Emigración el traslado a la península de manera urgente, en colaboración con entidades especializadas en la acogida humanitaria, de todas aquellas familias con menores de edad, así como de las personas con discapacidad.

También se dio traslado de la situación de los menores al Ministro de Educación, en particular sobre la carencia de actividades y la inexistencia de espacios seguros para ellos. También se hacía referencia a que el perfil de los menores de edad, en su mayoría de nacionalidad siria, con desconocimiento del idioma español y con graves traumas y carencias tras las experiencias vividas desde que salieron de su país, dificultaban su escolarización normalizada. Por ello, se recomendó diseñar un plan para programar y atender sus necesidades educativas específicas.

Menores extranjeros no acompañados

Sobre la **determinación de la edad** de los extranjeros cuya minoría de edad no puede ser establecida con seguridad, se ha continuado el seguimiento con las distintas administraciones acerca del cumplimiento de las 41 Recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en el informe monográfico *¿Menores o adultos? Procedimientos para la determinación de la edad*, una vez publicado el Protocolo Marco de Menores Extranjeros No Acompañados que recoge la mayoría de las recomendaciones.

En el pasado informe anual se dio cuenta de la doctrina del Tribunal Supremo que dicta que el inmigrante de cuyo pasaporte o documento de identidad se desprenda su minoría de

edad no puede ser considerado un extranjero indocumentado y sometido a pruebas complementarias de determinación de la edad, pues no cabe cuestionar -sin una justificación razonable- la validez del pasaporte. En 2015 se han conocido otras nueve resoluciones del Tribunal Supremo en el mismo sentido.

Pese a la doctrina jurisprudencial, se han continuado recibiendo quejas acerca de la incoación de procedimientos de determinación de la edad a menores que cuentan con pasaporte u otra documentación que acredita su minoría de edad.

En relación con el cese de tutela y la extinción de la autorización de residencia de los menores extranjeros no acompañados, desde la entrada en vigor de la nueva redacción dada al artículo 172 del Código Civil, actuaciones de las entidades de protección de menores que tradicionalmente habían sido denunciadas por esta institución, son ahora legalmente reconocidas. En el próximo informe anual se hará una valoración del impacto que esta nueva regulación pueda tener en la protección de los menores extranjeros no acompañados.

Visitas a centros de menores

En septiembre se visitó el **Centro de Menores Fuerte de la Purísima de Melilla**. La Institución ha enviado sus conclusiones a la Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma, a la Delegación del Gobierno y a la Fiscalía General. El Defensor destaca el alto grado de ocupación del centro, muy por encima de su nivel máximo y la demora en someter a los menores a procedimientos de determinación de edad, en caso de estar indocumentados. Además, la necesidad de mejora de las instalaciones (duchas, baños, mal olor del alcantarillado), la exigencia de que cuidadores y educadores carezcan de antecedentes penales, la necesidad de implementar programas de intervención social con los menores que pernoctan en la zona de la Ciudadela para reconducirlos al centro y las dificultades detectadas para la escolarización regular de los menores.

Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE)

En 2015, el Defensor del Pueblo en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura (MNP) ha visitado en dos ocasiones el CIE de Algeciras y sus dependencias de Tarifa. Con la visita multidisciplinar (con especialista en medicina legal y forense) a este último se han completado las visitas a todos los CIE.

Se está realizando un seguimiento sobre los cambios estructurales y de funcionamiento que afectan a los CIE tras la entrada en vigor del Reglamento de funcionamiento y régimen interior de estos centros.

Las conclusiones de estas visitas y las resoluciones formuladas tras las mismas podrán ser consultadas en el informe anual del MNP correspondiente al año 2015.

Víctimas de trata de seres humanos

En el informe de 2014 ya se dio cuenta de la recomendación formulada a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid y a la Comisaría General de Extranjería y

Fronteras para impulsar, en coordinación con el Fiscal General del Estado, un **Protocolo de actuación específico** para cuando se detecten indicios de trata de seres humanos en menores.

La Dirección General de Servicios para la Familia y la Infancia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad pretende crear un grupo de trabajo para la elaboración del Protocolo marco relativo a la **detección, identificación, asistencia y protección de los menores de edad víctimas de trata**, recomendación que el Defensor formuló en su estudio dedicado a la trata de seres humanos en España (2012).

Se ha mantenido el seguimiento de las actuaciones para la correcta identificación de menores de corta edad que llegan en patera acompañados de adultos y que presentan indicios de trata de seres humanos. Se ha podido comprobar que, tras ser derivados a un centro de acogida humanitaria, la mayoría abandona el citado centro días después y que no se conoce el paradero actual de un importante número de estos menores.

El Defensor del Pueblo ha recomendado a la Dirección General de la Policía que realice las actuaciones oportunas que permitan compartir con las autoridades policiales extranjeras los datos de menores, posibles víctimas de trata, a efectos de su localización y para evitar las situaciones de riesgo y explotación en las que puedan encontrarse.

Oficinas consulares

Un año más, hay que mencionar el número de quejas por denegación de visados para reagrupación familiar, solicitados por cónyuges de extranjeros residentes, al considerar los órganos consulares que sus matrimonios se habían celebrado en fraude de ley.

En relación con los escasos medios humanos y materiales con que cuentan diversos órganos consulares para ejercer las funciones que tienen encomendadas, se han realizado múltiples actuaciones.

Procedimientos de residencia

Son constantes las quejas de ciudadanos extracomunitarios, cónyuges, ascendientes y descendientes de nacionales españoles, por la dificultad para obtener o renovar su autorización de residencia. Se formularon recomendaciones a la Secretaría General de Inmigración y Emigración para que se impartiesen instrucciones para **eliminar los requisitos de recursos económicos y seguro de enfermedad**, tanto a cónyuges como a ascendientes de españoles, que no han sido aceptadas.

Se han realizado también numerosas intervenciones por la denegación de solicitudes de autorización de residencia a hijos menores de edad de residentes legales, al no reducirse la cuantía exigida para considerar acreditada la suficiencia de medios económicos para la reagrupación familiar. En estos casos, la mayoría de las sugerencias formuladas han sido aceptadas.

Asilo

En el informe del pasado año se expresaba la preocupación del Defensor del Pueblo por el funcionamiento del sistema de asilo en España y se anunciaba la elaboración de un estudio sobre esta materia que aborda tanto el acceso al procedimiento y el trámite de las solicitudes como la atención y acogida a las personas que demandan protección internacional. Esta institución se ha visto obligada a demorar su presentación ante la crisis de refugiados que se ha producido y que ha afectado profundamente el funcionamiento del sistema de asilo en España.

En 2015 se ha apreciado una **mejora en el acceso al procedimiento**, tras el inicio de formalización de solicitudes de protección internacional en el Puesto Fronterizo de Beni Enzar (Melilla). Esta medida, que se valora muy positivamente, no ha ido acompañada de mejoras efectivas suficientes en recursos materiales y personales.

Las estadísticas sobre el perfil de los solicitantes que han formalizado su demanda en el puesto fronterizo de Melilla apuntan a que ha sido el colectivo sirio el que más se ha beneficiado de este hecho, aunque también se ha utilizado de manera puntual por algún ciudadano de otra nacionalidad. Los demandantes de nacionalidad siria han manifestado que existen numerosas dificultades para acceder a territorio español y que se ven obligados a permanecer al otro lado de la frontera más tiempo del que desearían. Son numerosas las familias que han debido separarse para llegar al puesto fronterizo español. Pese a ello, la mayor dificultad de acceso es la que tienen las personas de origen subsahariano que continúan sin poder acceder a los puestos fronterizos en Ceuta y Melilla y por tanto no pueden solicitar asilo.

También se han detectado dificultades de acceso al procedimiento en el CIE de Madrid. En noviembre de 2015, se recordó a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras el deber legal que tiene de facilitar a los internos el ejercicio del derecho a solicitar protección internacional, tras detectar que se expulsó a ciudadano sin que se tramitara su solicitud de asilo, alegando que no había llegado la petición al CIE.

Una parte importante de las quejas recibidas denunciaban las importantes demoras en las citas para presentar la solicitud de protección internacional, tanto en la Oficina de Asilo y Refugio en Madrid, como en otras ciudades, particularmente Valencia y Málaga. Las personas que se dirigieron a esta institución denunciaban demoras de al menos cuatro meses, demoras que fueron confirmadas por la propia Administración que justificaba el retraso en el incremento de solicitudes con relación a años anteriores y anunciaba medidas de refuerzo de personal para solucionar el problema.

La presentación de la solicitud otorga derechos esenciales para el solicitante, entre ellos el derecho a no ser expulsado, retornado o devuelto hasta que no se resuelva su solicitud, así como acceso a prestaciones sociales. Por tanto, la demora en la presentación de la solicitud deja al solicitante sin estos derechos y le coloca en una situación de extrema vulnerabilidad, ya que -al carecer de documentación válida como solicitante- tiene el riesgo de ser detenido e incluso expulsado.

La situación de **demora en las citas** otorgadas, y con ello la demora en la presentación, fue el motivo de que se formulara una Recomendación a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras y a la Dirección General de Política Interior para que se habilitara de manera urgente un sistema de grabación inmediata en los registros policiales de todas las citas que se hubieran otorgado para formalizar la solicitud. También se recomendó que se impartieran instrucciones para que los funcionarios de policía consultaran dichos registros y evitar con ello la incoación de expedientes sancionadores que suponen la vulneración del principio de no devolución y colocan en una situación de riesgo a los solicitantes.

El pasado año se hacía referencia a las demoras en la resolución de las solicitudes de extensión familiar del asilo y de reagrupación familiar. Las quejas recibidas ponían de manifiesto las dificultades para reunificar a la familia.

La Administración ha justificado su actuación en estos casos en la necesidad de contar con el Reglamento de Asilo que continúa sin publicarse, pese a que han transcurrido ya seis años desde que entró en vigor la Ley de Asilo y a que el plazo para elaborar dicho instrumento, según la propia norma, era de seis meses. En estos momentos, la normativa en materia de asilo adolece de numerosas carencias dado que además de no tener desarrollo reglamentario está pendiente la incorporación de las Directivas que conforman el denominado «paquete de asilo» europeo.

A finales de 2015, se ha dirigido una Recomendación a la Dirección General de Españoles en el Exterior y Asuntos Consulares y Migratorios para que elabore con carácter urgente y en coordinación con el Ministerio del Interior, un protocolo de actuación para facilitar el acceso a España de los familiares de ciudadanos que ya son beneficiarios de protección internacional, sin esperar a la resolución del expediente de extensión familiar.

El aumento de solicitantes de protección internacional ha colapsado los recursos previstos en el sistema de acogida español. Durante buena parte de 2015, ha faltado capacidad para responder con la inmediatez y agilidad que la situación requería, lo que ha provocado que algunos de ellos estuvieran en la calle durante días o que fueran alojados en lugares inadecuados a su condición.

Se han recibido quejas que ponían de manifiesto que algunos de los solicitantes llegados al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas, una vez admitida su solicitud se les derivaba al Samur Social para que se les adjudicaran **plazas de acogida**. Estos recursos, además de no estar pensados para solicitantes de asilo, se encontraban llenos y los solicitantes eran informados de que podían quedarse una noche, si bien no siempre contaban con camas disponibles.

En las quejas recibidas se reflejaba que algunos solicitantes, tras estar días buscando sitio para alojarse sin éxito y durmiendo en la calle, habían sido acogidos en un albergue, al que, entre otras características, solo se podía acceder para pernoctar, dado que se trata de un centro para personas sin techo. En estos casos los interesados no disponían de ningún lugar donde permanecer durante el día, no tenían la manutención asegurada, ni tarjeta sanitaria al no tener alojamiento ni posibilidad de empadronarse.

La Secretaría General de Inmigración y Emigración respondió que, ante la necesidad sobrevenida y urgente de atender el importante volumen de solicitantes de asilo y refugiados, se había aprobado un Real Decreto por el que se regula la concesión directa de una subvención a tres organizaciones no gubernamentales para **la ampliación extraordinaria de los recursos del sistema de acogida** e integración de solicitantes y beneficiarios de protección internacional. También ha indicado que el Gobierno está realizando esfuerzos para reforzar y adaptar el sistema como refleja el aumento del presupuesto para 2015 y 2016.

Las características del flujo de solicitantes de asilo ha llevado a que se produzcan dificultades en la acogida en distintos frentes. La decisión de los solicitantes de continuar su viaje hacia el norte de Europa, aunque su entrada original fuera por España, ha motivado que sean trasladados de vuelta a España desde otros países, en aplicación del Convenio de Dublín. Sin embargo, la gestión de la acogida y recepción a los solicitantes en estos casos, también ha adolecido de deficiencias. Quejas recibidas ponían de manifiesto que, al llegar a territorio español, los interesados no eran trasladados a centros de acogida. Esta desprotección ha llevado a esta institución a iniciar actuaciones ante la Secretaría General de Inmigración y Emigración y ante la Dirección General de Política Interior para conocer los mecanismos de coordinación que existen en la actualidad para prestar la atención a estos solicitantes.

En relación con los menores extranjeros solicitantes de protección internacional se han llevado a cabo actuaciones para revisar si se les documenta correctamente, en su doble condición de menores tutelados y solicitantes de asilo.

También se ha finalizado la actuación iniciada con ocasión de una queja citada en el informe del pasado año y referida a la compatibilidad de los procedimientos de trata de seres humanos y el de protección internacional. En este caso se ha concedido el derecho de asilo a la interesada, convirtiéndose en uno de los **seis casos de asilo concedidos a víctimas de trata desde 2009**.

La RAE corrige las definiciones de “gitano” y “gitanada” tras aceptar una recomendación de la Institución

La RAE aceptó una recomendación e incorporó una nota de uso que advierte del significado «ofensivo o discriminatorio» de las acepciones «trapacero» y «trapacería» para definir «gitano» y «gitanada». Además, el Defensor detectó discriminación de menores futbolistas extranjeros y españoles no de origen tras una circular de la Federación Española de Fútbol y dio traslado de su contenido a la Fiscalía.

El Defensor del Pueblo ha continuado las actuaciones para conocer las medidas adoptadas sobre la **concentración del alumnado gitano** en determinados centros educativos. La Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad ha informado del inicio de un estudio para conocer la posible segregación del alumnado gitano.

Se ha iniciado una actuación de oficio ante la Dirección General de Evaluación y Cooperación Territorial, para conocer las medidas previstas para la detección precoz de las dificultades que conducen al abandono escolar de los jóvenes gitanos.

El Defensor del Pueblo también continuó las actuaciones ante **la Real Academia de la Lengua Española** para la modificación de las acepciones de los términos «gitanada» y «gitano» en la 23ª edición del *Diccionario de la Real Academia*. Realizó dos recomendaciones para que se estudiase la eliminación de la acepción «trapacería» en la palabra «gitanada», así como la acepción quinta, «trapacero», de la entrada «gitano». En el caso de que dicha recomendación no fuera aceptada se dirigió una segunda recomendación para incluir las abreviaturas «negat.» y/o «despect.» en las acepciones de «trapacería» y «trapacero» de las palabras «gitanada» y «gitano», respectivamente.

Se ha aceptado la última recomendación y, desde octubre de 2015, la RAE ha añadido en la versión electrónica del *Diccionario de la Lengua Española* una nota de uso que advierte del significado «ofensivo o discriminatorio» de las acepciones «trapacero» y «trapacería» para definir las palabras «gitano» y «gitanada».

Tras la muerte de un ciudadano en Madrid en un enfrentamiento entre grupos cercanos a dos clubes de fútbol, el Defensor intervino de oficio ante la Comisión Estatal contra la **violencia, el racismo, la xenofobia y la intolerancia en el deporte** para conocer las propuestas de instrucción de expedientes sancionadores derivados de los hechos y las medidas que se hubieran adoptado por la Comisión Estatal y por el Observatorio de la Violencia, el Racismo, la Xenofobia y la Intolerancia en el Deporte para prevenir comportamientos violentos y actos de incitación al odio en el último año.

La Comisión Estatal propuso sanciones a las 88 personas identificadas como participantes en la pelea. Asimismo se impusieron sanciones pecuniarias a uno de los clubes

de futbol involucrados por la gestión deficiente del libro de registro de seguidores y por haber facilitado apoyo al grupo de seguidores que participaron en la riña.

En cuanto a las medidas adoptadas por la Comisión Estatal para prevenir comportamientos violentos, se hicieron recomendaciones y advertencias a los clubes sobre la irregularidad de que se consientan equipos independientes de megafonía a los grupos de seguidores en los estadios; a la Liga de Fútbol Profesional, sobre separación de aficiones cuando las entradas se adquieren por Internet, y a la Real Federación Española de Fútbol, para que los equipos se presenten y accedan a los estadios con mayor antelación para evitar que coincidan con aglomeración de aficionados.

Además, el Consejo Superior de Deportes (CSD) ha puesto en marcha el buzón '**noalracismo@csd.gob.es**', para recibir denuncias de cualquier ciudadano que tenga pruebas de hechos racistas, xenófobos o violentos en el ámbito deportivo.

En 2015 el Ministerio de Justicia aceptó dos recomendaciones para acabar con los obstáculos que afectan a los residentes legales extranjeros, con discapacidad psíquica, que solicitan la adquisición de la nacionalidad española por residencia.

El 25 de junio se publicó en el Boletín Oficial del Estado (BOE), la modificación de la Ley General de derechos de las personas con discapacidad añadiendo una disposición adicional en la que establece que **“las personas con discapacidad accederán en condiciones de igualdad a la nacionalidad española”**. Señala que “será nula cualquier norma que provoque la discriminación, directa o indirecta, en el acceso de las personas a la nacionalidad por residencia por razón de su discapacidad”. Además, apunta que en los procedimientos de adquisición de la nacionalidad española, las personas con discapacidad que lo precisen dispondrán de los apoyos y de los ajustes necesarios que permitan el ejercicio efectivo de esta garantía de igualdad.

Una de las actuaciones más destacada se realizó ante la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, a fin de que se sustituyera el nombre propio completo de los ciudadanos de la Unión Europea por sus correspondientes iniciales en el reverso de las tarjetas de residencia de los familiares cónyuges de **parejas del mismo sexo**.

Se había detectado que cónyuges homosexuales de ciudadanos de la Unión Europea sufrían un trato vejatorio y actitudes discriminatorias en sus países de origen, en los cuales la homosexualidad no está aceptada socialmente, ni permitida legalmente, en el momento de mostrar a sus autoridades nacionales la tarjeta de residencia como familiar de ciudadano de la Unión.

La Comisaría General de Extranjería atendió la solicitud y dio instrucciones para que en las tarjetas de identidad de extranjero sólo se incluya el NIE o el DNI de la persona con la que se le vincula por parentesco, matrimonio u otra relación de afectividad.

En cuanto a agresiones físicas violentas sufridas por personas debido a su **orientación sexual**, se impulsó una actuación de oficio al tener conocimiento de las agresiones físicas sufridas por una persona homosexual en Alcalá de Henares (Madrid). Se solicitó a la Fiscalía General de Estado información sobre los procedimientos y diligencias de investigación relativas

a los hechos homófobos y se requirió de la Dirección General de la Policía los atestados policiales.

Asociaciones de Familias de **Menores Transexuales** se dirigieron al Defensor del Pueblo exponiendo la disparidad de criterios sostenidos por los registros civiles en la resolución de las solicitudes de rectificación registral del nombre propio inscrito por el usado habitualmente, en los casos de los menores transexuales.

Estos menores solicitan el **cambio del nombre** con el que están inscritos en el Registro Civil, el cual no se corresponde con la identidad sexual que sienten personalmente y muestran socialmente. La identificación pública con el nombre registrado en discordancia con el nombre que refleja su identidad provoca en los menores un malestar que puede ser perjudicial para su desarrollo personal.

Se ha solicitado a la Secretaría de Estado de Justicia valorar la oportunidad de impartir instrucciones para facilitar la rectificación del nombre propio de los menores, a efectos de que no resulte discordante con su identidad de género y queden garantizados el interés superior del menor, la seguridad jurídica y las exigencias del interés general.

Otro asunto de relevancia ha sido la posible discriminación sufrida por menores extranjeros para el acceso a distintas **federaciones autonómicas de fútbol**. En una de las quejas recibidas se exponía las limitaciones impuestas a menores extranjeros para el acceso a la inscripción en la Federación de Castilla y León de Fútbol. Se iniciaron actuaciones ante la Real Federación Española de Fútbol y ante Consejo Superior de Deportes. Actualmente continúa la actuación con la Consejería de Cultura y Turismo Junta de Castilla y León de la que depende la Federación de Castilla y León de Fútbol.

La discriminación sufrida por menores futbolistas extranjeros y españoles no de origen, se ha detectado en más comunidades autónomas. Con motivo de varias quejas relativas al contenido de la Circular número 37 de la Real Federación Española de Fútbol, por la que se aprueba la inscripción de futbolistas extranjeros y españoles no de origen menores de 10 años, el Defensor trasladó a la Fiscalía General del Estado esta circular para su valoración, al comprobar que la documentación mínima exigida para la inscripción de jugadores menores de diez años en los clubes de fútbol podría resultar lesiva a los derechos de los menores, tanto españoles como extranjeros, garantizados en nuestro ordenamiento jurídico.

La Institución pide un amplio acuerdo educativo para lograr un sistema estable y flexible

El Defensor del Pueblo considera necesario un amplio acuerdo que dote de estabilidad y flexibilidad al sistema educativo. Dicho acuerdo tendría que realizarse sobre las características básicas y estructurales del sistema, para facilitar la adaptación y formación del profesorado, la adecuación de las instalaciones, la renovación de los materiales didácticos y pedagógicos, la puesta en marcha de los nuevos procesos de formación y aprendizaje y los recursos económicos necesarios.

Educación no universitaria

Aunque en su conjunto la oferta de plazas escolares es suficiente, siguen produciéndose carencias en determinados niveles educativos o en ciertas localidades. La Institución inició actuaciones tras recibir quejas por la **insuficiente oferta de plazas** de segundo ciclo de educación infantil en el barrio de Arcosur de Zaragoza y la considerable distancia a que se encuentran los colegios más próximos. El Departamento de Educación, Universidad, Cultura y Deporte de la Diputación General de Aragón ha informado de proyectos de construcción de dos nuevos colegios públicos en el barrio. La institución tiene previsto continuar sus actuaciones para conocer las previsiones existentes en relación con la construcción y disponibilidad del segundo de los centros programados, sobre las que el Departamento de Educación no ha aportado datos precisos.

Otra actuación tuvo que ver con el único colegio público existente en la localidad de Rafelbunyol (Valencia), en cuyas instalaciones se encuentra escolarizado en este momento un número de alumnos muy superior al existente cuando se construyó el mismo. Se trasladó a la Consejería de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana, el malestar que suscita en la comunidad escolar la masificación que padece el colegio debido a los inconvenientes que origina y al incumplimiento de la normativa sobre requisitos mínimos de los centros. La Consejería no ha remitido la información solicitada para contrastar la situación existente, que parece empeorar curso tras curso, ni información sobre las previsiones existentes para la construcción del nuevo centro. La ejecución de dicha actuación no parece estar prevista a corto plazo, por lo que no se descarta la instalación de aulas prefabricadas en el recinto escolar. Por ello, en fechas coincidentes con la elaboración de este informe se ha solicitado a la Consejería la aportación de nuevos datos sobre estos asuntos.

La insuficiente oferta de plazas escolares en determinadas zonas obliga a los centros educativos a rechazar las solicitudes de admisión formuladas por un número significativo de padres de alumnos. Así lo han manifestado familias que se han dirigido a esta institución, en

relación con seis colegios públicos y privados concertados de la zona Hortaleza-Sanchinarro-Valdefuentes, de Madrid.

Estos centros se habían visto obligados a rechazar, cada uno de ellos, una media de entre 20 y 30 solicitudes de plaza formuladas para el curso 2015-16 por alumnos residentes en el entorno, al tener autorizado un número de puestos escolares inferior al demandado.

Tras la actuación del Defensor del Pueblo, la Administración educativa madrileña ha informado de la adopción de medidas en la línea que sugerían los reclamantes, que han permitido la asignación de plazas a todos los alumnos participantes en el proceso ordinario de admisión en la zona o barrio donde viven sus familias.

La Institución también realizó actuaciones ante la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía por las inadecuadas condiciones de **instalaciones** del instituto de la localidad de Retamar (Almería), como la instalación de aulas en barracones prefabricados y la carencia de espacios preceptivos como gimnasio y biblioteca.

En opinión del Defensor del Pueblo, el carácter provisional de las instalaciones destinadas a uso educativo, o el hecho de que su utilización responda a demandas formuladas por los padres de los alumnos, no excusa a la administración educativa competente de dar cumplimiento a las normas destinadas a regular las condiciones que deben reunir los edificios y espacios de uso escolar.

La insuficiente capacidad de las instalaciones del CEIP «El Quiñón», de Seseña (Toledo), y la escolarización de una buena parte de su alumnado en aulas prefabricadas ha sido objeto de actuaciones ante la Consejería de Educación, Cultura y Deportes, de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, de la que se ha requerido información que permita conocer la situación del centro y las iniciativas adoptadas para ampliar, de ser necesario, la capacidad de sus instalaciones. En opinión del Defensor del Pueblo, es imperativa la creación y construcción de instalaciones destinadas al nuevo centro docente que exige el volumen de la demanda escolar del barrio.

El retraso que en un número significativo de casos ha experimentado la ejecución de obras de construcción de colegios e institutos públicos ha motivado una actuación de oficio ante la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid. A comienzo del curso escolar 2015-16, no habían concluido todavía las obras de construcción de las instalaciones de cinco de los 13 centros docentes de la región en las que, según datos proporcionados por la propia Consejería, estaba previsto el inicio de las actividades lectivas en esa fecha.

La actuación de oficio se ha dirigido a confirmar informaciones según las cuales la conclusión de las obras se retrasa, en algunos casos, hasta el curso 2016-17, lo que, de ser cierto, significaría la prolongación, al menos durante el presente curso, de las inadecuadas condiciones actuales de escolarización del alumnado de estos centros.

Las restricciones presupuestarias de los últimos años han dado lugar a una disminución de las **ayudas** a las familias para afrontar los gastos que genera la educación. Es deseable que la previsión constitucional de gratuidad de la enseñanza básica se extienda a

otras etapas educativas y no solo a la escolarización sino también al conjunto de medios y prestaciones inherentes a ella. Libros de texto, material didáctico y servicios como el comedor y el transporte, entre otros, han sido objeto de queja por la ausencia o limitación de las ayudas destinadas a sufragarlos. En la medida en que las posibilidades presupuestarias lo permitan y con carácter preferente, debe reclamarse un esfuerzo adicional que garantice a todos el pleno y efectivo acceso a la educación en condiciones reales de igualdad.

En cuanto a los destinatarios de las ayudas, se ha solicitado de la Consejería de Educación de la Junta de Castilla y León, información respecto a su decisión de circunscribir el ámbito de beneficiarios de las ayudas para comedor escolar a los alumnos escolarizados en centros docentes públicos de la comunidad. La Consejería de Educación ha informado de que tiene intención de mantener la actual definición del ámbito de beneficiarios de las ayudas de comedor con el argumento de que los centros docentes concertados tienen concertada la educación pero no los servicios complementarios.

La Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, establece como requisito para poder optar a la concesión de cheques guardería que los alumnos para los que se soliciten deben haber nacido antes del 1 de junio del año en el que comience el curso escolar correspondiente. Se instó la administración educativa madrileña, a que estudiase la modificación del procedimiento y plazos establecidos para la concesión de cheques guardería, con la finalidad de que todos los niños, cualquiera que sea la fecha de su nacimiento, tengan las mismas posibilidades de acceder a ellas. En su respuesta, la Consejería se ha comprometido a estudiar esta fórmula antes de decidir sobre los términos en que se producirá la convocatoria de estas becas para el curso 2016-17, una vez se aprueben los Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para el ejercicio 2016.

Se inició una actuación de oficio ante el Ayuntamiento de Valencia al tener conocimiento de que estaría condicionando el abono de las becas de comedor concedidas a alumnos escolarizados en colegios públicos de titularidad municipal al hecho de que las familias no tuvieran contraídas deudas con la corporación local. La medida dispone, en principio, de apoyo jurídico en previsiones contenidas en la Ley General de Subvenciones. No obstante, el Defensor decidió solicitar información sobre si, antes de adoptar dicha decisión, se había tomado en consideración el superior interés de los menores cuyas ayudas de comedor no se habían abonado y si se había valorado la eventualidad de que la decisión pudiera repercutir negativamente en la adecuada atención a las necesidades de los alumnos.

En opinión de la Institución, estas ayudas se conceden en consideración a las rentas de las unidades familiares, de manera que resultan beneficiarios de las mismas alumnos pertenecientes a familias con dificultades económicas o en riesgo de exclusión social. Por ello, son familias que, con frecuencia, no pueden hacer frente a sus obligaciones tributarias o al pago de otras cantidades que adeuden al Ayuntamiento y sufragar al mismo tiempo los gastos de mantenimiento de sus hijos.

El Ayuntamiento de Valencia ha informado de que las decisiones sobre la concesión de becas de comedor se adoptan intentando satisfacer la atención básica de menores afectados por situaciones de precariedad económica o dificultades familiares y sociales.

Educación inclusiva

Las barreras más importantes a la participación de las personas con discapacidad en la vida escolar obedecen a prejuicios, ideas erróneas que conducen a una exclusión y segregación deliberadas, concluye el *Estudio temático sobre el derecho de las personas con discapacidad a la educación*, de la Oficina del Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Derechos Humanos.

Ello da lugar a sistemas educativos en los que se niega a las personas con discapacidad el derecho a la educación inclusiva del artículo 24 de la Convención sobre derechos de las personas con discapacidad que establece que los niños con discapacidad tienen derecho a acceder a la educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con los demás, y en la comunidad en que vivan.

Todas las administraciones aceptaron formalmente las recomendaciones que el Defensor del Pueblo formuló sobre la implantación de un sistema educativo inclusivo. En estas recomendaciones se pedía a las administraciones educativas autonómicas que impulsaran actuaciones y medidas normativas y presupuestarias que asegurasen la atención educativa a las personas con discapacidad en términos acordes con el derecho de los alumnos a una educación inclusiva.

A pesar de la aceptación formal, las quejas formuladas por alumnos con discapacidad o por sus padres o tutores y los resultados de su tramitación han permitido contrastar que, con frecuencia, las decisiones de las administraciones educativas continúan produciéndose al margen de las prescripciones de la Convención.

Varias quejas formuladas en 2015 ponen de manifiesto la evolución positiva que han experimentado las posiciones inicialmente mantenidas por administraciones educativas que, a instancias del Defensor, modificaron decisiones sobre escolarización que obviaban el derecho de los padres a elegir los centros docentes de sus hijos.

Se trata de decisiones tomadas por la Consejería de Educación y Cultura del Principado de Asturias, de la Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, y de la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, que tras la intervención de esta institución, fueron modificadas en un sentido acorde con las peticiones de los padres.

Toda la legislación educativa enfatiza la importancia de identificar, valorar y prestar **atención educativa adecuada, lo más tempranamente posible**, a las necesidades educativas especiales que requieren los alumnos, ya que en muchos casos su detección y atención precoces incrementan significativamente la eficacia de las medidas educativas adoptadas.

La forma de actuación seguida en un supuesto concreto, en el que el retraso con que se emitió diagnóstico por el equipo competente de la Comunidad de Madrid solo permitió la implantación de medidas de atención específica a un alumno de educación infantil cuando habían transcurrido dos cursos desde el inicio de su escolarización, llevó a esta institución a formular recomendaciones a la Consejería de Educación, Juventud y Deporte, dirigidas a la corrección de situaciones como la expuesta.

Entiende el Defensor del Pueblo que resultados como el descrito no se avienen con el mandato legal que se desprende de lo establecido en el artículo 74.2. de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación (LOE), en el que se señala en términos imperativos que «la identificación y valoración de las necesidades educativas de este alumnado se realizará lo más tempranamente posible por personal con la debida cualificación y en los términos que determinen las administraciones educativas».

Las administraciones públicas deben actuar por imperativo constitucional con sometimiento pleno a la ley y al derecho, sin que resulte posible justificar eventuales desviaciones en el cumplimiento de las normas por limitaciones o peculiaridades en la configuración de los medios de que disponen.

Para corregir esta situación, se han dirigido dos recomendaciones a la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, en la que se insta la ampliación de la dotación de medios personales de que disponen los órganos de evaluación y la simplificación de los procedimientos de diagnóstico. La Consejería no ha dado respuesta por el momento.

El Defensor considera imprescindible la aprobación de un marco legal y reglamentario que fije las bases a las que deben ajustarse los cambios que exige la implantación de una educación inclusiva. Decisiones tales como la elaboración de nuevos programas de formación para el personal docente, la disponibilidad de materiales escolares accesibles para todos, la creación de entornos educativos incluyentes, el fomento del traslado del alumnado de los centros de educación especial a las escuelas ordinarias, la dispensación de apoyo adecuado a los estudiantes, entre otras, han de incluirse en el proceso orientado a fomentar valores que refuercen la capacidad de todas las personas y mostrar la diversidad como oportunidad para aprender.

Educación universitaria

Acceso a la universidad

Fueron frecuentes las quejas sobre las disfunciones que provoca el hecho de que algunas universidades celebren la convocatoria extraordinaria de exámenes durante el mes de septiembre, cuestión que ha originado reiteradas actuaciones del Defensor del Pueblo.

La principal disfunción es la imposibilidad de disponer a tiempo de los datos académicos requeridos para participar en los procesos de acceso a la universidad o en cualquier proceso que se convoque en régimen de concurrencia competitiva en el que los aspirantes deban aportar sus certificaciones académicas durante el mes de septiembre.

Se formuló una recomendación a la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte para que fuera incluido en el orden del día de las próximas sesiones de la Conferencia General de Política Universitaria, y del Consejo de Universidades, el establecimiento de criterios generales dirigidos a **armonizar los calendarios académicos** de todas las universidades, de manera que los exámenes correspondientes a las convocatorias extraordinarias se celebren en todas ellas durante los meses de junio/julio.

El Ministerio de Educación aceptó la recomendación para que las universidades tengan claro la obligatoria inclusión, en la convocatoria extraordinaria, de las plazas del cupo de reserva no cubiertas por **personas con discapacidad** en la convocatoria ordinaria.

Se trasladó a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación la dificultad de los estudiantes con necesidades educativas especiales permanentes para acreditar su derecho a acceder a la universidad a través del cupo reservado para estudiantes con discapacidad. Se pidió que se establecieran normativamente los criterios por los que deben guiarse las distintas universidades para dar efectividad a esta medida, así como el procedimiento al que deben acogerse los alumnos afectados para acreditar que presentan estas necesidades educativas especiales.

En mayo de 2015 la Dirección General de Política Universitaria comunicó que se propondría la inclusión de las consideraciones trasladadas por el Defensor del Pueblo en el orden del día de la próxima sesión de la Conferencia General de Política Universitaria. En el momento en el que se redactaba este informe, aún no se había constituido desde entonces una nueva sesión del Pleno del órgano citado, por lo que esta actuación permanecía a la espera del resultado de la deliberación que se lleve a cabo.

Títulos universitarios

El Defensor del Pueblo ya actuó en 2014 ante las dificultades alegadas por las universidades para expedir el suplemento europeo a los títulos de Grado y Máster. El Ministerio de Educación aceptó la recomendación para que fuera elaborada una nueva norma que aclarara y simplificara el procedimiento. Durante 2015 la recepción de algunas quejas puso de manifiesto que, a pesar de las nuevas normas aclaratorias, algunas universidades seguían sin expedir este documento, por lo que se iniciaron actuaciones de oficio ante tales universidades.

Otras actuaciones del Defensor del Pueblo tuvieron que ver con la demora en la regulación de los planes de estudios del Grado de Psicología y con retrasos en la tramitación de expedientes de reconocimiento de efectos profesionales de los títulos extranjeros de especialidades en ciencias de la salud.

Becas

Tras recibir una queja de una estudiante universitaria a la que el Ministerio de Educación había ingresado el importe de su beca en una cuenta cuyo titular no era la solicitante, pero que por error era la consignada en su solicitud de beca, se formularon dos sugerencias. Una, para que fuera revisado el expediente de beca de la solicitante, así como el expediente de reintegro, y

otra, para que se valorara la procedencia de revisar la resolución de reintegro, para excluir los importes que la interesada no llegó a percibir.

Adicionalmente, se inició de oficio una actuación de carácter general para conocer el proceder de los órganos administrativos en supuestos similares, y especialmente las actuaciones de control para la comprobación de la titularidad de las cuentas en las que se abonan las cuantías de las becas, así como la capacidad de corrección que las unidades de becas tienen atribuidas cuando los interesados les comunican que los datos bancarios figuran incorrectamente.

Por otra parte, está en trámite una actuación ante el Ministerio de Educación sobre la anómala situación que se produce cuando a un estudiante universitario que ha abonado ya los precios de la matrícula en segunda o posteriores matrículas, se le concede una beca consistente en la exención de los precios de matrícula para ese mismo curso, mediante notificación en la que se le indica que la cuantía de la matrícula le será devuelta directamente por su universidad, pero mas tarde esta le deniega la devolución porque se ha matriculado en segunda y tercera matrícula.

En enero de 2015 se formuló una recomendación a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación para que se recoja de forma expresa en la normativa reguladora de estas becas las fórmulas de valoración para el cálculo de la renta familiar de los solicitantes mayores de edad que se encuentren en situación de acogida o tutela, y se contemplen estas circunstancias en los formularios para la formalización de las solicitudes de beca. La primera recomendación fue rechazada por la Dirección General, que sin embargo aceptó incorporar en los formularios de solicitud de beca la forma de acreditar el cumplimiento de los requisitos económicos por los estudiantes mayores de edad que se encuentren en situación de tutela.

También en enero, se dirigió a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación una recomendación para que se recoja expresamente que las subvenciones para alquiler de vivienda habitual quedan excluidas del cómputo de los rendimientos y ganancias patrimoniales de la familia del solicitante, y se refleje debidamente esta exclusión en las convocatorias de becas de carácter general para el curso académico 2015-16 y sucesivas. Esta recomendación fue rechazada por el Ministerio de Educación al considerar que estas subvenciones para alquiler de vivienda habitual no pueden ser contrastables de forma automática.

Tal criterio no puede ser compartido por el Defensor del Pueblo, ya que no debiera ser preciso acudir a la vía de reclamación o recurso, siempre y en todo caso, para que sea reconocido a un estudiante su derecho a obtener una beca, por el simple hecho de que debe ser analizada detenidamente la situación económica que ya figura debidamente acreditada en su solicitud.

Se dirigió una segunda recomendación al mismo organismo para que se cursaran instrucciones a los órganos que deban evaluar las solicitudes de becas, respecto al criterio interpretativo correcto que deba hacerse del precepto que regula las subvenciones que quedan

excluidas del cómputo de los rendimientos y ganancias patrimoniales de la familia del solicitante, lo que sí fue aceptado por la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación en febrero de 2015.

Como ya se indicó en anteriores informes, con motivo de numerosas quejas presentadas por prestatarios de pólizas de Préstamos Renta Universidad, se efectuaron en su día diversas actuaciones ante la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación en relación con las dificultades económicas que estaban afectando a algunos beneficiarios de estos préstamos.

La mencionada Dirección General manifestó ser consciente de la complicada situación por la que atraviesan muchos jóvenes españoles afectados por la elevada tasa de paro, y particularmente por aquellos que solicitaron un préstamo para realizar estudios de postgrado animados por diversas expectativas que posteriormente no se alcanzaron, lo que hacía imprescindible la adopción de alguna medida que permitiera ampliar para ellos los plazos de carencia y de amortización del préstamo, todo lo cual estaba originando la búsqueda de soluciones.

Finalmente, esta situación quedaba solventada con la publicación de la Ley 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para el año 2014, cuya disposición adicional cuadragésima primera señalaba la posibilidad de solicitar la ampliación del período de carencia y amortización de estos préstamos si acreditaban encontrarse en una situación que les impidiera cumplir con las correspondientes obligaciones de pago o cuyo plazo de devolución hubiera vencido, y si cumplieran determinadas condiciones que se señalaban expresamente.

Muchos prestatarios pudieron acogerse a esta posibilidad, ampliando el período de carencia y de amortización. Sin embargo, algunos volvieron a dirigirse a esta institución, manifestando que continúan en situación de desempleo, pero en fecha próxima debían comenzar a satisfacer las cuotas previstas en el plan de amortización.

Trasladada de nuevo esta cuestión al Ministerio de Educación, la Dirección General de Política Universitaria remitió un informe en el que se aludía a todas las medidas adoptadas en relación con las distintas convocatorias de estos préstamos. En el informe se manifestaba que cualquier propuesta que supusiera una alteración sobrevenida de las condiciones que fueron tenidas en cuenta por los posibles interesados a efectos de solicitar o no la concesión de los préstamos regulados en la Orden EDU/3248/2010 implicaría para los prestatarios una mejora sustancial de dichas condiciones. Esto supondría un perjuicio de quienes decidieron no solicitar la concesión de los préstamos, ya que si dichas condiciones hubieran sido desde un primer momento las que se requieren ahora, el número de solicitantes de los préstamos habría sido superior.

Señalaba el Ministerio que, a la vista del informe de la Abogacía del Estado, la modificación de las condiciones de los préstamos concedidos que se proponía no resultaría conforme con los principios de concurrencia, igualdad y no discriminación, por lo que deberían

tenerse en cuenta las posibles reclamaciones pudieran plantear los eventuales interesados que pudieran alegar un perjuicio para sus derechos o intereses legítimos.

Esta institución ha dado traslado de este criterio a los afectados. Sin embargo, el Defensor del Pueblo reclama que los poderes públicos competentes adopten cuanto antes cualquier medida que, respetando tales principios, logre aminorar el impacto que pueda suponer esta situación para las personas que tengan dificultad en asumir el abono de las cuotas previstas en el plan de amortización.

La Institución presenta un estudio conjunto con los defensores autonómicos sobre urgencias hospitalarias

Las quejas sobre atención especializada han sido las más numerosas en materia sanitaria. También han sido frecuentes las referidas a la atención farmacéutica, a la seguridad de los pacientes y al derecho a la asistencia sanitaria. En 2015, la Institución presentó un informe conjunto con los Defensores del Pueblo autonómicos sobre urgencias hospitalarias.

ASISTENCIA SANITARIA

Inmigrantes sin autorización de residencia en España

En supuestos de especial vulnerabilidad, como es el caso de **personas inmigrantes sin autorización de residencia** en España y con graves procesos de salud, el derecho a la protección a la salud debería amparar a toda persona, con independencia de su situación administrativa. Este razonamiento ha sido aceptado por el Servicio de Salud de Castilla-La Mancha (SESCAM), con relación a dos pacientes a quienes, inicialmente, se les había denegado la atención sanitaria continuada que requerían por carecer de tarjeta sanitaria.

El hecho de que, una vez prestada la atención en los servicios de urgencias, se proceda a dar el alta a los pacientes con enfermedades crónicas y padecimientos graves, no parece corresponderse con una cabal interpretación de lo dispuesto en la Ley 16/2003, de 28 de mayo, de cohesión y calidad del Sistema Nacional de Salud. Tras la información facilitada por el Servicio Madrileño de Salud, que confirmaba la emisión de facturas por la atención subsiguiente a urgencias, se formuló una recomendación a la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid para suprimir tal práctica. Esta resolución ha sido aceptada y puesta en práctica.

Otro ejemplo de los problemas apreciados en este ámbito guarda conexión con la exclusión, del sistema informático de atención primaria del Servicio Madrileño de Salud, de **hijos de inmigrantes en situación irregular**, una vez transcurridos 90 días desde su nacimiento sin haber regularizado su situación respecto a la asistencia sanitaria. Según los interesados, esta medida estaba dando lugar a la supresión de citas médicas programadas y a la imposibilidad de que los profesionales sanitarios pudieran acceder a las historias clínicas y garantizar la continuidad asistencial de los menores afectados. Las actuaciones finalizaron una vez que Servicio de Salud indicó que la medida se había dejado sin efecto.

Autonomía del paciente, información y documentación sanitaria

Respecto a la armonización de la **formación de personal sanitario** con el respeto a la dignidad e intimidad de los pacientes, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, señaló que había solicitado a las Consejerías competentes información y que esta ofrecía un panorama dispar. Por ello, la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud acordó la creación de un grupo de trabajo, que se constituyó el 28 de octubre de 2015, para protocolizar los aspectos derivados del **respeto a la intimidad y dignidad de las personas** y los concernientes al acceso y uso de la historia clínica por personal sanitario en formación.

En cuanto al acceso a la información y documentación clínica, se han solucionado satisfactoriamente varios casos. Así especialistas médicos de Madrid del Hospital Doce de Octubre se desplazaron al Hospital La Paz para emitir una segunda opinión clínica sobre un menor ingresado que no podía desplazarse. También se solucionaron problemas de pacientes que querían acceder a sus historias clínicas en los Hospitales Doctor Negrín, de Las Palmas de Gran Canaria; Infanta Cristina, de Badajoz, y Marqués de Valdecilla, de Santander.

Ordenación de prestaciones

La equidad en el acceso a las prestaciones sanitarias, la efectividad de estas prestaciones y el establecimiento de un modelo de atención integral y de calidad a pacientes con enfermedades crónicas, son los tres aspectos fundamentales en que se han centrado las quejas ciudadanas en este ámbito.

En el informe del pasado año se dejó constancia de que las pruebas genómicas para el pronóstico de pacientes con cáncer de mama se aplican en hospitales de la red pública de alguna comunidad autónoma, pero no en el conjunto del Sistema Nacional de Salud. Asumiendo el planteamiento del Defensor del Pueblo, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha indicado que esta cuestión será evaluada por la **Comisión de Prestaciones, Aseguramiento y Financiación**. Prosiguen las actuaciones, en espera de las conclusiones de la Comisión.

En el pasado informe se destacó la insuficiente dotación de unidades específicas de rehabilitación en el Servicio Madrileño de Salud para la atención **a menores con daño cerebral sobrevenido**. Se aludía también a la formulación de una sugerencia a dicho Servicio de Salud para que se reintegraran los gastos por un tratamiento establecido por especialistas médicos de la sanidad pública y dispensado, por recomendación de estos profesionales, en un centro privado. La sugerencia no ha sido acogida al considerarse que no hubo denegación de asistencia.

Sobre esta cuestión y al constarse dificultades en varios puntos del territorio nacional para el acceso pronto y efectivo a los tratamientos rehabilitadores por parte de pacientes en edad infantil, la institución ha iniciado una actuación para examinar la suficiencia de estos medios respecto de la población menor de 16 años.

Tal y como se detalla en el documento «Estrategia para el abordaje de la cronicidad en el Sistema Nacional de Salud» del Ministerio de Sanidad, el aumento de la esperanza de vida y

las mejoras en salud pública dan lugar a que el patrón epidemiológico determinante en España esté vinculado a enfermedades crónicas.

Con ocasión de quejas que guardan conexión con la calidad y atención a pacientes con enfermedades crónicas en la sanidad pública, se solicitó al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad información sobre el nivel de implantación de las recomendaciones contempladas en la mencionada Estrategia. Este Ministerio ha detallado el estado de los diversos proyectos, algunos ya finalizados y otros en fase de planificación y desarrollo. La efectividad de alguno de estos proyectos requiere modificaciones significativas, cuya evaluación y seguimiento constituirá una actuación preferente por parte del Defensor del Pueblo.

Listas de espera

La tramitación de quejas referentes a demoras en la prestación sanitaria pone de manifiesto la existencia de un elevado número de pacientes que deben esperar no pocos meses, e incluso años, para recibir tratamiento especializado. En estas quejas subyace que la demora en obtener la asistencia sigue siendo la principal causa de insatisfacción de los ciudadanos con la sanidad pública.

Para justificar las **demoras en la atención**, en algunos de los casos las Administraciones sanitarias han argumentado que los pacientes habían rechazado la opción de ser intervenidos en un centro alternativo concertado. El hecho de que pacientes hayan decidido, en el marco de su libertad de elección, ser atendidos en su hospital de referencia y por los profesionales que tradicionalmente les han prestado la atención, no puede justificar, a criterio de esta institución, que permanezcan durante amplios períodos de tiempo a la espera de la realización de los procedimientos programados.

Actuaciones en el ámbito de la atención primaria

La libre elección de profesionales sanitarios, dificultades en el acceso a la atención sanitaria, las demoras en la atención, la presión asistencial soportada por los profesionales, la dotación de personal y la dignidad de los pacientes son los aspectos de mayor relevancia puestos de manifiestos en las actuaciones en el ámbito de la atención primaria.

Con relación a demoras en la atención sanitaria, puede hacerse mención a la demora de nueve días en la prestación de la asistencia en el Centro de Salud Marqués de Valdivia (Madrid) y a dificultades para la formalización de cita previa y deterioro de la atención en el Consultorio Local de Almedina (Ciudad Real). Ambas actuaciones finalizaron una vez que el Servicio Madrileño de Salud y el SESCAM dieron solución a las cuestiones planteadas.

También se resolvieron satisfactoriamente problemas derivados de la **insuficiente dotación de personal**, tales como el retraso en la administración de una vacuna a un menor de edad en el Centro de Salud Martín Vargas (Madrid), como consecuencia de la ausencia de un pediatra por vacaciones, y la inexistencia de personal en la categoría de celador en determinados turnos de trabajo en el Centro de Salud de Arroyo de la Luz (Cáceres). Los

Servicios de Salud concernidos informaron acerca de la decisión de proceder a la cobertura del 100 por ciento de las ausencias de pediatras en el Centro de Salud de Madrid y la dotación de un celador en el de Arroyo de la Luz.

Actuaciones en el ámbito de la atención especializada

La estructura, organización y funcionamiento de los centros de atención especializada han dado lugar, un año más, a un elevado número de quejas y de actuaciones de oficio, sobre aspectos dispares y no fácilmente sistematizables.

La Sociedad Española de Cuidados Paliativos ha asegurado que el 50 por ciento de los pacientes de la sanidad pública que precisan **cuidados paliativos** no reciben esta prestación. Esta Sociedad ha resaltado también la existencia de notables diferencias entre comunidades autónomas en la dotación de estructuras y recursos.

La situación descrita ha motivado el inicio de una actuación de oficio, todavía en trámite, ante el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. Se ha solicitado información sobre las necesidades en términos organizativos y de recursos de cuidados paliativos y, en función de las mismas, las previsiones de incremento de los dispositivos en el conjunto de la sanidad pública, para garantizar a los pacientes con enfermedad en fase avanzada y terminal una atención basada en la equidad, las mejores prácticas y la evidencia científica disponible. El Ministerio comunicó que estaba elaborando un documento para su presentación ante al Comité de Seguimiento y Evaluación de la Estrategia de Cuidados Paliativos en el Sistema Nacional de Salud.

El nivel de desarrollo e implantación de objetivos y recomendaciones contemplados en la «**Estrategia en Ictus del Sistema Nacional de Salud**» ha dado lugar al inicio de actuaciones de oficio ante el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y ante aquellas comunidades autónomas que, según la información facilitada por el Ministerio, presentaban mayor retraso en la implantación del Código Ictus (Comunidades Autónomas de Extremadura y Galicia y Comunidad Foral de Navarra) o bien no habían facilitado datos sobre la configuración de un equipo o unidad de ictus de referencia en las zonas básicas de salud (Comunidad Autónoma de Andalucía, Región de Murcia y Comunidad Foral de Navarra). Esta información se recabó también del Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, dado que no se disponía de datos referentes a las Ciudades de Ceuta y Melilla.

Todas las administraciones sanitarias excepto la gallega han detallado las medidas adoptadas o programadas, para la efectividad de los objetivos y recomendaciones mencionados.

Algunas comunidades autónomas han establecido la «**Tarjeta de asistencia sanitaria para estudiantes de otras regiones**», documento válido durante un curso académico, que cumple idénticas funciones que la tarjeta sanitaria individual y acredita a su titular para acceder a las prestaciones sanitarias, mediante la asignación de centro de salud y facultativos de medicina general. En Cataluña esta asignación requiere el empadronamiento en este territorio. El Defensor formuló una recomendación al Departamento de Salud de la Comunidad autónoma

de Cataluña para que pusiera en marcha esta medida sin precisar empadronamiento. Este departamento no ha aceptado la recomendación.

Las quejas planteadas sobre los **servicios hospitalarios de urgencia** siguen incidiendo en situaciones de saturación de estos servicios y en la vulneración de la intimidad y dignidad de los pacientes.

En 2015, se presentó el estudio “**Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes**” realizado de manera conjunta por el Defensor del Pueblo y todos los comisionados autonómicos. El estudio examina la aplicación práctica de los derechos y garantías de los pacientes en los servicios de urgencia hospitalaria y analiza los problemas comunes del conjunto de los servicios de urgencias.

Seguridad de los pacientes y de los profesionales

Una de las causas de la insatisfacción de los pacientes está en relación directa con la falta de suficiente información sobre sus procesos asistenciales. Así se desprende de no pocas quejas, las cuales, si bien se articulan en torno a la seguridad y la práctica profesional, tienen por finalidad obtener una información suficiente y comprensible sobre la adecuación de la atención prestada. En estos casos la actuación del Defensor del Pueblo se dirige a promover que las Administraciones sanitarias realicen investigaciones sobre las circunstancias concurrentes en la atención prestada para determinar si los interesados han sufrido daños y perjuicios que no les corresponde soportar.

Por lo que concierne a la **seguridad del personal sanitario**, el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España puso de relieve ante esta institución la necesidad de articular mecanismos de protección, asistencia y apoyo a los profesionales sanitarios ante eventuales situaciones de riesgo para su integridad física. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad ha comunicado que el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, tras evaluar las dimensiones reales del problema y las soluciones más adecuadas para afrontarlo, había elaborado un informe que contiene doce recomendaciones referentes a medidas para la **detección y prevención de situaciones de riesgo** en la práctica diaria de los profesionales sanitarios.

Salud pública

Con una cierta regularidad se reciben quejas de padres que reclaman la inclusión de una determinada vacuna en los calendarios oficiales de vacunación infantil, y por tanto su financiación a cargo del Sistema Nacional de Salud. Estas quejas se fundamentan, en algunos casos, en las diferencias presentes en los calendarios aplicados por unas y otras comunidades autónomas, a pesar de la existencia de un calendario consensuado en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud.

En 2015, el Consejo acordó la inclusión antes de finales de 2016 de la vacuna frente al neumococo en el calendario común de vacunación. Tras el acuerdo alcanzado, algunos

gobiernos autonómicos decidieron incorporar inmediatamente esta vacuna en su propio calendario.

Salud mental

Las quejas relacionadas con la atención a la salud mental son planteadas en muchos casos por los propios pacientes, por lo que consideran un trato indebido por parte de sus cuidadores o de los profesionales sanitarios. Las quejas incluyen en ocasiones la petición de que se revise una situación de ingreso psiquiátrico o las medidas judiciales de limitación de la capacidad, cuestiones en principio ajenas a las competencias de esta institución. Si de las circunstancias y documentación aportada se infiere alguna duda sobre la protección y atención prestada a este tipo de pacientes se realiza una actuación informativa ante la Administración sanitaria correspondiente y, de resultar necesario, ante la entidad pública responsable de la tutela.

En otros supuestos, las quejas presentadas por familiares de estos pacientes ponen de manifiesto las **dificultades para encontrar un recurso de atención residencial** apropiado, cuando ésta es la medida más apropiada o única a juicio de los especialistas que intervienen.

El tratamiento involuntario para personas con enfermedad mental es una cuestión que, de forma recurrente, se plantea ante las administraciones sanitarias, ante situaciones en las que las familias carecen de medios para conseguir que los pacientes adultos sigan las indicaciones terapéuticas de sus médicos, empeorándose con ello el cuadro de enfermedad y la convivencia familiar y social que rodea a estas personas.

Prestación farmacéutica y medicamentos

Con cierta regularidad, y más frecuentemente durante los períodos vacacionales, se reciben quejas de ciudadanos que han encontrado problemas para la dispensación de los medicamentos que necesitan cuando se han desplazado a comunidades autónomas distintas de las de su residencia. En alguno de estos casos **se informa incorrectamente** a los pacientes acerca de la falta de acuerdos entre comunidades autónomas para admitir las recetas prescritas en otro territorio.

Los profesionales farmacéuticos se enfrentan a problemas operativos para hacer efectivas las recetas y aplicar el tipo de copago farmacéutico que corresponde a cada usuario, cuando este procede de otra comunidad; aunque esto no debiera impedir la correcta dispensación de los medicamentos. La institución ha iniciado una actuación de oficio con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para conocer el estado de implantación de un sistema territorialmente interoperativo de **receta electrónica**. La puesta en práctica generalizada se espera para 2016, aunque de manera desigual en cada uno de los territorios. Por ello continuará la actuación con las Administraciones afectadas.

Acceso a los medicamentos

La aparición de nuevos fármacos antivirales de acción directa frente a la **hepatitis C**, que ofrecen altos niveles de eficacia pero dificultades para asumir inmediatamente su incorporación

efectiva a la prestación farmacéutica por su coste, ha encontrado respuesta en la aprobación por el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud del denominado «Plan estratégico nacional para el abordaje de la hepatitis C», sobre el que esta institución ha recibido información del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, en lo referente a la estrategia de priorización de casos y los acuerdos adicionales de financiación que el mismo requiere.

Las actuaciones seguidas con algunas comunidades autónomas, sobre situaciones denunciadas por pacientes para los que se retrasaba el inicio del tratamiento, a pesar de que su necesidad terapéutica era en algún supuesto urgente, han puesto de manifiesto, con carácter general, que las previsiones estratégicas del plan están siendo cumplidas.

Sin embargo, siguen recibándose quejas de aquellos pacientes cuyo grado de desarrollo de la enfermedad aún no alcanza el previsto en la estrategia de priorización, que señalan que el acceso al tratamiento les evitaría el agravamiento de su enfermedad. La institución continuará sus actuaciones para conocer las previsiones a medio y largo plazo, una vez se agote la actual fórmula de financiación.

En el caso de las **enfermedades raras** la incorporación de nuevos medicamentos al arsenal terapéutico presenta determinadas especificidades, dada la diferente relación coste/beneficio que habitualmente tienen estos fármacos en comparación con los medicamentos producidos para el tratamiento de enfermedades más comunes. Tras una inicial autorización avalada por la Agencia Europea del Medicamento, el proceso de inclusión de los llamados «**medicamentos huérfanos o ultrahuérfanos**» en la prestación farmacéutica del Sistema Nacional de Salud puede demorarse varios meses, hasta que se logra un acuerdo de financiación. En este período intermedio, la demanda se acentúa, resultando inviable en la mayoría de los casos que los pacientes puedan acceder a ellos por sus propios medios.

Personas celíacas

Esta institución ha continuado en la línea de las actuaciones que inició en 2007 sobre las dificultades y sobrecostes a los que deben hacer frente las **personas celíacas**. Para ello solicitó información al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad sobre el impacto de las campañas de concienciación de la enfermedad, especialmente entre los profesionales sanitarios, con vistas a favorecer un diagnóstico precoz; así como sobre la posibilidad de elaboración de un listado de carácter oficial de alimentos aptos.

En los países europeos las especiales necesidades de este colectivo se abordan a través de diversos tipos de ayuda. Se han iniciado actuaciones de oficio con todas las comunidades y ciudades autónomas, tanto con organismos de carácter social o sociosanitario como con los de Hacienda, para determinar el contenido y alcance de los programas que puedan existir para atender el **sobrecoste de una dieta exenta de gluten**, los datos epidemiológicos y las demás medidas complementarias de apoyo existentes o que pudieran considerarse. Estas actuaciones permanecen abiertas hasta disponer de toda la información con la que trazar un cuadro general de la situación en el conjunto del territorio nacional.

La Ley de protección de la infancia recoge numerosas recomendaciones del Defensor

La Ley de protección de la infancia incorporó numerosas recomendaciones del Defensor. En materia de política social las quejas y actuaciones más frecuentes han estado relacionadas con situaciones de necesidad y lucha contra la exclusión social. La Institución ha continuado recibiendo quejas en materia de copagos por la atención en recursos sociales de personas con discapacidad, personas mayores y personas en situación de dependencia.

Aportación de los usuarios por permanencia en centros u otros servicios

La Institución continúa recibiendo numerosas quejas en materia de copagos por la atención en recursos sociales de personas con discapacidad, personas mayores y personas en situación de dependencia.

En marzo de 2015 se resolvió no interponer el recurso solicitado contra el artículo 35 de la Ley de la Comunidad Valenciana 7/2014, de 22 de diciembre, que modificó la normativa de tasas para introducir tres referidas a servicios sociales de atención residencial, de centro de día o de noche, y de vivienda tutelada, destinadas a personas mayores y a personas con discapacidad.

No se encontraron argumentos de inconstitucionalidad pero se apreció que en ocasiones dejaba desprotegidos a los cónyuges. También se advirtió que el cómputo de rentas es demasiado amplio e incluye prestaciones de otros miembros de la unidad familiar que tienen un carácter finalista, vinculadas a la dependencia o la discapacidad de estas personas. Por ello, se formularon tres recomendaciones que la Administración autonómica aceptó, indicando que había comenzado los trámites para **derogar y modificar las tasas**.

Tal decisión se ha llevado a efecto a través de la Ley de la Comunidad Valenciana 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, que suprime las tasas por prestación del servicio de centro de día y de noche y reduce las tasas por atención residencial y por el servicio de vivienda tutelada, entre otros factores por el incremento de la cantidad mínima computada para gastos personales. La norma modifica también los criterios para la fijación de las **aportaciones de los usuarios** en el ámbito del Sistema para la Autonomía y la Atención a la Dependencia.

Menores

La aprobación de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y de la Ley 26/2015, de 28 de junio, ambas de **modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia**, ha supuesto un gran número de cambios, muchos de ellos de importante calado.

La institución formuló, a instancias del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, una serie de observaciones al anteproyecto cuyo resumen figura en el informe de 2014. Algunas de ellas se han visto reflejadas en los textos finales. También se aprecian avances en aspectos tales como la conceptualización del interés superior del menor y en el derecho del niño a ser escuchado y a que su opinión sea tenida en cuenta, así como en la legitimación que se le reconoce para oponerse a las resoluciones que le afecten y en su derecho a ser informado de forma adecuada a su edad y asistido por un abogado, incluso de forma gratuita, si fuera necesario para el efectivo ejercicio de sus derechos. Estos aspectos incluidos en la nueva normativa acogen, aunque parcialmente, los postulados del estudio de esta institución sobre **“La escucha y el interés superior del menor: revisión Judicial de medias de protección y procesos de familia”**.

La norma fortalece la actuación administrativa en los casos de protección. Se han reducido los plazos de tiempo para oponerse en la vía judicial a las decisiones administrativas y se ha dispuesto que las sentencias contrarias a las decisiones de las administraciones en materia de protección no podrán ser objeto de ejecución provisional si se presenta recurso, lo que obliga a mantener un especial cuidado para evitar que las decisiones de la Administración devengan inatacables en términos prácticos. Y ello porque las audiencias provinciales vendrán obligadas a velar por el superior interés del menor y en muchos casos tendrán que tomar en consideración el tiempo transcurrido y la incidencia para el desarrollo del menor de un nuevo cambio.

La mayor parte de las reclamaciones que afectan a **menores en situación de riesgo o desamparo** proceden de sus progenitores o de familiares no conformes con la actuación de la Administración, que ha dispuesto la separación de los niños de su entorno familiar. La actuación de esta institución se dirige a verificar el respeto de los derechos de todas las partes afectadas. Cuando se constata que existe una resolución judicial sobre el asunto, o que la familia está de acuerdo con la actuación de la Administración, se finalizan las actuaciones.

Cuando un menor debe ser separado de su familia, resulta preferible que sea atendido en otra familia antes que en un centro, sobre todo si el niño tiene menos de seis años. La citada Ley 26/2015, de 28 de julio, asume ese criterio. Esta medida precisa de la existencia de **familias de acogida** que asuman de forma temporal a aquellos niños que no dispongan de familia extensa idónea para tal fin.

Varias de estas familias de acogida han señalado a esta institución que, tras hacerse cargo voluntariamente de niños de meses durante un período prolongado, han percibido que la Administración realizaba el cambio a la nueva familia como un trámite más, sin procurar la adaptación progresiva del niño —habitualmente bebés— a su nuevo entorno y el intercambio de experiencias entre los cuidadores. Debe realizarse una llamada a las Administraciones para que presten la máxima atención a estas situaciones sobre las que no hay, por el momento, criterios consolidados.

El informe **de idoneidad para la adopción** que elaboran las entidades públicas de protección de menores para adopciones internacionales reviste gran trascendencia más allá de la declaración formal de idoneidad. Cuando los interesados no están conformes con la denegación de la idoneidad pueden acudir al órgano judicial, que dicta una resolución declarativa de conformidad o no con la resolución de la Administración. No obstante, al remitir la documentación al país de origen de los menores se envía el informe técnico mencionando, la no idoneidad, y la referencia a la declaración judicial, lo que dificulta la asignación de un menor.

Por otra parte, en materia de **calificación de obras audiovisuales**, el Instituto de la Cinematografía y de las Artes Audiovisuales ha manifestado compartir el criterio de la institución en cuanto a la conveniencia de armonizar la calificación por edades al público en las diferentes ventanas de exhibición y de **procurar una unificación de las normas** contenidas en la Ley de Comunicación Audiovisual y en la normativa en materia de cinematografía.

El Instituto refiere también las novedades introducidas por el Real Decreto-ley 6/2015 de 14 de mayo, por el que se modifica la Ley 55/2007, de 28 de diciembre, del Cine, con relación a la calificación de obras audiovisuales e indica que está en proceso de elaboración un real decreto en el que se establezca una regulación pormenorizada de la calificación y obras audiovisuales por grupos de edades, pendiente del informe del Consejo de Estado. Una vez aprobado el mismo se abordará la regulación relativa a los citados criterios y se finalizarán los trabajos relacionados con la elaboración de una «Guía de uso sobre los criterios de calificación por edades», en colaboración con la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia y los operadores de televisión.

Personas con discapacidad

La Ley general de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social, obliga al Gobierno a elaborar con una periodicidad cuatrienal un plan nacional de prevención de deficiencias y de intensificación de discapacidades.

A instancias del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), se iniciaron actuaciones para conocer los avances en dicho compromiso. A finales de 2015, la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad informó del inicio de las reuniones preparatorias, en las que se contaría con la colaboración de las comunidades autónomas y de los demás agentes implicados.

En el informe del pasado año se dejaba constancia de la recomendación formulada al Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO) sobre la agilización de los trabajos de modificación del **Baremo de reconocimiento, declaración y calificación** del grado de discapacidad para adecuarlo a la Clasificación Internacional del Funcionamiento de la Discapacidad y de la Salud, respecto de la que no se han registrado avances.

Ante la demanda de ciertos colectivos con riesgo de estigmatización social por la inclusión de datos sobre su enfermedad en el dictamen de valoración de discapacidad (por ejemplo, VIH o trastorno mental grave), se solicitó al IMSERSO información sobre las decisiones adoptadas en la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración

del Grado de Discapacidad. Dicha Comisión acordó proceder de manera progresiva a eliminar del Dictamen Técnico—Facultativo los diagnósticos, especialmente aquellos que pueden generar un estigma social. A petición de los interesados, esta información se custodiará exclusivamente en el expediente.

En 2015 se han concluido las actuaciones acerca de la regulación del acompañamiento por **perros de asistencia** con la Consejería de Sanidad y Consumo de la Ciudad Autónoma de Ceuta y con la Diputación Foral de Araba/Álava, al aprobarse la correspondiente normativa. Una vez que se han publicado leyes sobre este asunto en la Comunidad Foral de Navarra, en la Región de Murcia y en la Comunidad de, esta institución permanece a la expectativa de la normativa de desarrollo de dichas leyes. En Castilla y León se ha agotado ya el período legalmente establecido para efectuar el desarrollo reglamentario y, por la misma razón, se ha abierto una actuación de oficio con la Consejería competente de Illes Balears.

También se han formulado recomendaciones a la Consejería de Derechos y Servicios Sociales del Principado de Asturias y a la Consejería de Empleo, Políticas Sociales y Vivienda de Canarias, a fin de que elaboren la normativa del rango adecuado que regule el acompañamiento de estos animales.

La demora, también denunciada por el CERMI, en cumplir las condiciones de **accesibilidad y no discriminación** de las personas con discapacidad en sus relaciones con la Administración General del Estado, motivó el inicio de actuaciones con la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas.

La citada Secretaría de Estado informó de que el 70 % de las oficinas centrales y alrededor de un 50 % de las oficinas del 060 de las Delegaciones y Subdelegaciones del Gobierno cumplen las condiciones de accesibilidad, aunque continúan las actuaciones para dar total cumplimiento a la norma. A lo largo de 2015, se comunicaron algunos avances parciales, que han culminado en la publicación oficial de la Resolución de la misma Secretaría de Estado por la que se establecen estas condiciones.

Durante 2015 se ha continuado con diversas actuaciones sobre **discriminación de ciudadanos con discapacidad**. Entre ellas cabe citar las siguientes: la denegación de alojamiento a un grupo de personas con discapacidad intelectual en dos hoteles de un mismo grupo empresarial, situados en Andalucía y la Comunidad Valenciana; la negativa a que una persona con discapacidad que utiliza silla de ruedas accediera al interior de un bien de interés cultural situado en Galicia, y la falta de previsión de viajes de termalismo para personas que precisen de la asistencia de tercera persona.

En estas y otras actuaciones semejantes se pone de manifiesto las dificultades existentes para objetivar en términos jurídicos la mayor parte de las situaciones de discriminación.

La **atención temprana** se considera una acción imprescindible para el abordaje integral y la prevención de las discapacidades, por lo que ha de dispensarse desde el primer momento posible, tal como señala la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y su inclusión social.

Las circunstancias concretas de algunas personas con discapacidad dificultan, en ocasiones, su ingreso en un recurso residencial determinado al considerar la Administración o la dirección del centro que con los medios o profesionales de los que dispone no se puede prestar una atención adecuada. Sin embargo, cabe exigir de la Administración la máxima diligencia para encontrar el lugar que más se adecue a cada persona.

Atención a personas mayores

Las actuaciones relacionadas con la atención que reciben los mayores en centros residenciales son muy dispares; desde problemas de convivencia o de diferencias pasajeras con el personal, a denuncias por mala calidad del servicio de lavandería y reposición de ropa.

En julio de 2015, se tuvo conocimiento del **fallecimiento de ocho internos** en la Residencia Santa Fe de Zaragoza, en un incendio al parecer provocado por una residente que podría estar incapacitada. Solicitada información al departamento competente del Gobierno de Aragón y al Ayuntamiento de Zaragoza se constató que la situación de la residencia era irregular y de falta de idoneidad, aunque continuaba abierta por la pasividad de las Administraciones públicas implicadas.

Dado que el tema concreto se encontraba vinculado a un procedimiento judicial, se formularon dos recomendaciones a ambas Administraciones para que intensifiquen **las actuaciones de vigilancia y sanción** de situaciones de este tipo y para que se establezca un convenio entre organismos con funciones inspectoras concurrentes para mejorar la agilidad y efectividad de estas inspecciones sobre centros residenciales. La última información facilitada indica que se ha puesto en marcha un Plan conjunto de inspección en el que participan ambas Administraciones.

Situación de dependencia

En 2015, además de examinar la adecuación de la actividad administrativa al ordenamiento jurídico y la garantía del ejercicio de los derechos o libertades fundamentales, se han iniciado actuaciones que inciden en la configuración integral del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD).

Entre las quejas presentadas se repiten las relacionadas con disposiciones que afectan a la **prestación económica para cuidados en el entorno familiar** y apoyo a cuidadores no profesionales, contenidas en el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. Como sigue pendiente la resolución de un recurso de inconstitucionalidad sobre este asunto, la intervención de esta institución se ha limitado a los casos en que se apreciaban indicios de una aplicación indebida de la normativa en vigor.

El Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia acordó, en octubre de 2015, crear un grupo de trabajo para evaluar los resultados de la aplicación del baremo de dependencia. Se han iniciado actuaciones con el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, para que dicho grupo examine la

conveniencia de modificar la obligatoriedad de las revisiones periódicas a los menores al inicio de cada período diferenciado de la tabla de aplicación cronológica, en los supuestos de enfermedades o dolencias sin buenas perspectivas de evolución, así como sobre la oportunidad de extender la aplicación de la Escala de Valoración Específica (EVE) que se aplica exclusivamente hasta los 3 años a los procesos de valoración para el tramo de edad comprendido entre los 3 y los 7 años.

Además de las demoras en el procedimiento de valoración de la situación de dependencia y en la elaboración de los Programas Individuales de Atención (PIA), en Andalucía, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y Región de Murcia numerosos expedientes quedaron paralizados, sin causa imputable a la parte interesada, aunque ya se hubiera formulado la propuesta de PIA y ésta hubiera sido aceptada por la persona beneficiaria. Ello ha dado lugar a que, en ocasiones, la persona solicitante falleciese antes del reconocimiento de su derecho o antes de la resolución sobre su programa individual de atención, archivándose el expediente sin dictar la correspondiente resolución, por lo que la comunidad hereditaria de la persona fallecida sigue esperando la resolución de la solicitud.

Cuando ha resultado posible en estos supuestos, el Defensor ha postulado que se cumpla lo previsto en el artículo 15 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que determina la posible condición de persona beneficiaria de las personas que fallecieron en los 6 meses siguientes a la presentación de la solicitud sin que se hubiera dictado resolución de reconocimiento de la prestación. Se pide asimismo, el cumplimiento de lo previsto en el Reglamento de los Procedimientos de las Administraciones Públicas en materia de responsabilidad patrimonial.

Se han recibido numerosas quejas, la mayoría con origen en la actuación de los organismos competentes de Cataluña, Comunidad de Madrid, Comunidad Valenciana y la Región de Murcia, relacionadas con la aplicación de las medidas que afectan a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, en cuanto a la supresión temporal de los efectos retroactivos, así como el fraccionamiento y aplazamiento de las cuantías generadas por los atrasos derivados de los efectos retroactivos producidos.

Esta Institución ha intervenido en los siguientes supuestos: 1) cuando se ha aplicado el plazo suspensivo a solicitudes que tenían reconocida la situación de dependencia antes del 15 de julio de 2012 pero no la prestación económica, al entender que tal supuesto no está expresamente contemplado el Real Decreto-ley; 2) cuando las administraciones autonómicas se han excedido en la aplicación de lo previsto en la norma estatal; 3) en los casos en que se ha suprimido el reconocimiento de efectos retroactivos a partir de la fecha indicada; 4) ante la aplicación extensiva de lo previsto en la Disposición adicional séptima del Real Decreto-ley, que viene referido únicamente a prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales reconocidas y no percibidas.

Las modificaciones de los requisitos para acceder a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales han sido causa de

numerosas quejas. Se han iniciado actuaciones cuando la normativa autonómica ha ido más allá de lo acordado por el Consejo Territorial y de lo dispuesto en el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre. Por esta razón, se remitió a la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía una recomendación para que modifique lo previsto en su norma autonómica, a fin de ajustar al decreto estatal los requisitos para el acceso a la citada prestación en zonas rurales con más difícil acceso a recursos.

Familias numerosas

Se han recibido escritos en los que los ciudadanos solicitan la modificación de la Ley de protección a las familias numerosas, para incluir diversos supuestos de familias que actualmente no tienen acceso al título y a las ayudas correspondientes.

El «Plan Integral de Apoyo a la Familia 2015-17» contiene entre sus previsiones el análisis, revisión y actualización de la referida ley. En él se contempla la creación de un grupo de trabajo interautonómico encargado de analizar su aplicación, proceso que, según la información facilitada por la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, incluirá los supuestos protegidos, es decir, las condiciones de la unidad familiar y de sus miembros para ser **beneficiarios del título de familia numerosa**.

Esta institución había solicitado que se atendieran los mandatos legales de las leyes de presupuestos generales del Estado para los años 2008, 2009 y 2010, para extender la cobertura de protección de familias numerosas a supuestos como el de las familias monoparentales con dos hijos a cargo, las familias con un cónyuge con discapacidad y dos hijos a cargo o la inclusión en el título de los dos progenitores aun cuando no exista vínculo conyugal.

La Ley de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, no aborda estas reformas sino que en su Disposición final quinta, prevé que el Gobierno remita a las Cortes Generales el necesario proyecto de reforma en el plazo más breve posible.

Personas en situación de pobreza y exclusión social

En 2015, las quejas relacionadas con **rentas mínimas** han disminuido respecto a años precedentes. El Defensor formuló a la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid dos recomendaciones para que se impartieran las instrucciones necesarias con el fin de que en los procedimientos de la Renta Mínima de Inserción el órgano competente resolviera en los tres meses establecidos en la ley y que, con tal objetivo, se procediera al incremento necesario de recursos materiales y personales.

La Consejería aceptó las dos recomendaciones e informó de la entrada en vigor del nuevo reglamento, del aumento del crédito presupuestario y de la incorporación de nuevo personal, por lo que se ha logrado una **reducción media del plazo de resolución** de dieciocho a cuatro meses.

Se han formulado varios recordatorios del deber legar de **resolver en plazo las solicitudes o recursos** interpuestos por los ciudadanos con relación a las correspondientes

rentas mínimas y, en algún supuesto, por la demora en la resolución de recursos potestativos de reposición a las Consejerías de Andalucía, Castilla y León, Comunidad Valenciana, Extremadura y el Principado de Asturias.

En varios informes se ha hecho referencia a la falta de crédito presupuestario de la Comunidad de Cataluña para hacer frente al abono de la Renta Mínima de Inserción y de los atrasos generados, en algunos casos de expedientes de 2012. Desde el Departamento de Empresa y Empleo de la Generalitat se señaló que se abonarían en los primeros días de 2016.

Nutrición infantil

Como continuación de las actuaciones sobre **comedores escolares** en época estival de años anteriores, en junio de 2015 se formularon recomendaciones a todas las comunidades y ciudades autónomas para promover el establecimiento de un plan de garantía alimentaria para niños y adolescentes que contemple actuaciones en los períodos no lectivos. Esta previsión responde a la apreciación de que los sistemas de rentas mínimas resultan poco ágiles, insuficientes para los potenciales benefactores y, además, no aseguran su empleo en la alimentación de los menores.

La segunda recomendación, formulada a todas las Administraciones autonómicas excepto a País Vasco y Navarra, impulsaba hacer pública la información sobre el desglose de la financiación de estos programas, indicando qué parte proviene de fondos estatales o europeos y qué parte se atiende con recursos propios, en la línea marcada por las Observaciones 16 y 18 de las Observaciones finales sobre España del Comité de Derechos del Niño, sobre mayor **visibilidad presupuestaria y mejora de los datos** estadísticos disponibles en materia de infancia.

Aún a falta de alguna de las respuestas a las recomendaciones formuladas, se concluye que, si bien no todas las Administraciones disponen la apertura de comedores escolares en verano y otros períodos no lectivos, sí que **es generalizada la existencia de programas o planes** para atender los casos de riesgo. No obstante, en la mayoría de los casos estos programas no están basados en una visión de garantía integral, que es precisamente donde más incidía la recomendación de esta institución.

La afectación a niños, en algunos casos de temprana edad, hace que la intervención por parte de las Administraciones haya de ser integral y proactiva, dado que el modelo está basado en la detección de indicios de riesgo o en la necesidad de que las familias accedan a unas prestaciones, cuya tramitación en muchos casos no es ágil. De lo contrario, el efecto lesivo aparejado a los déficit alimentarios ya se habrá producido cuando intente ponerse remedio. De ahí el especial interés de esta institución en actuar a través de espacios que aseguren una cobertura lo más amplia y global posible.

Un elemento básico, aunque ciertamente no el único posible, para el cumplimiento de ese objetivo es la **red de comedores escolares** y por ello se defiende hacer un uso más amplio de los mismos, si bien puede acudir a otras fórmulas con carácter alternativo o complementario, siempre que aseguren de forma similar la cobertura general de la población

en potencial situación de riesgo y no impliquen unas necesidades de gestión muy superiores a las de aquellos.

Por lo que se refiere a la financiación, la mayor parte de las administraciones dispone de planes de apoyo para personas y familias en situación de riesgo, pero no existe por lo general un desglose de los datos que permita conocer qué cantidades se destinan de manera específica para garantizar la alimentación de los niños. Hay un **déficit de transparencia** en lo que respecta al destino de los gastos públicos que sería bueno asumir como objetivo del conjunto de las Administraciones públicas.

La Institución organizó las jornadas de coordinación de Defensores del Pueblo, dedicadas a analizar la vivienda pública

Además de las quejas dirigidas por los ciudadanos y de las actuaciones de oficio emprendidas por la institución en materia de vivienda, hay que señalar la actividad desarrollada, en estrecha colaboración con todos los Comisionados Parlamentarios Autonómicos, con motivo de las XXX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que tuvieron por objeto analizar la situación de «La vivienda pública en España».

Planes de vivienda

Las **ayudas públicas estatales a la vivienda** y su supresión e impago constituyeron uno de los asuntos relevantes tratados en el presente ejercicio. La repercusión que supuso el cambio del criterio del Ministerio de Fomento en la interpretación del artículo 35 del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, (de supresión de la subsidiación de préstamos para adquisición de VPO) requería, a juicio del Defensor del Pueblo, una mayor difusión por parte de las administraciones. El número de afectados aconsejaba la apertura de un período extraordinario de seis meses para solicitar la prórroga de las ayudas, con el fin de que los interesados (beneficiarios de los planes de vivienda anteriores al Plan 2009-12 que cumplieran los requisitos el 15 de julio de 2012) que no pudieron solicitarla porque no recibieron información adecuada, pudieran realizarlo en tal plazo, y su difusión a nivel nacional, para evitar tratamientos distintos según la comunidad autónoma de RESIDENCIA.

El Defensor del Pueblo consideró oportuno iniciar de oficio actuaciones con las comunidades autónomas para dar traslado de la información proporcionada por el ministerio y conocer el parecer de cada administración autonómica. De la información recibida se concluye que las administraciones han atendido las indicaciones del ministerio, y que han adoptado medidas con el fin de hacer efectivo el cambio de criterio interpretativo inicial.

Uno de los cambios significativos que se han producido en materia de vivienda en el año 2015 es que las **administraciones autonómicas** han incorporado a sus presupuestos los importes requeridos para hacer frente a ayudas reconocidas en materia de vivienda. Sin embargo, algunas cuestiones han continuado abiertas en 2015, como el caso de la Consejería de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente de la Generalitat Valenciana.

Adjudicación de viviendas de protección pública

Los problemas derivados de la adjudicación de viviendas de protección pública han sido otro de los principales temas tratados durante este año. Estos procedimientos, en los que los comparecientes desconocen la puntuación obtenida en la baremación de su solicitud y en qué

lugar se encuentran entre los demás peticionarios, generan inseguridad jurídica para los ciudadanos.

Continúan llegando quejas por el procedimiento de adjudicación de viviendas protegidas seguido en la Comunidad de Madrid. Los ciudadanos se quejan de que la administración les informa de que su solicitud ha sido aceptada y baremada; pero desconocen la puntuación que han obtenido, y en qué lugar se encuentran entre los solicitantes. Además, la administración les informa de que desconoce cuándo podría realizarse la adjudicación en su caso. Ello conlleva una gran inseguridad jurídica para los interesados.

A juicio de la Institución, la baremación constituye un acto administrativo que afecta a los intereses legítimos de los solicitantes, y por lo tanto debe ser notificado. Por ello, se formuló una sugerencia para que la administración notificara a los interesados el resultado de la baremación de las solicitudes de adjudicación, de acuerdo con lo dispuesto en el citado artículo 58 de la Ley 30/1992. La Consejería estimó admitir la resolución.

Además, el Defensor del Pueblo recomendó a la Comunidad de Madrid que estableciera un sistema para informar periódicamente a los solicitantes de viviendas de protección pública por especial necesidad del orden otorgado en la lista de espera de su solicitud, con el fin de que conozcan el lugar en que se encuentran respecto al resto de peticionarios.

También formuló otra recomendación, para que valorase la modificación de la norma que regula el proceso de adjudicación de viviendas del Instituto de la Vivienda de Madrid, a fin de mejorar la regulación del proceso de adjudicación de vivienda pública por especial necesidad.

Venta de viviendas protegidas a entidades privadas

En 2015 siguieron llegando quejas sobre la venta de viviendas del IVIMA (actualmente Agencia Social de Vivienda de la Comunidad de Madrid) y de la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid (EMVS) a empresas privadas.

Sin embargo, tras confirmar la existencia de un procedimiento judicial relativo a la venta de las viviendas de protección pública a una empresa privada por el instituto de la Vivienda de Madrid, desde esta institución solo pueden investigarse los problemas generales planteados en las quejas recibidas y, en todo caso, velar por que la Administración resuelva expresamente en tiempo y forma las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Hay que añadir que, sin entrar a valorar la cuestión de la venta de las viviendas, esta institución ha considerado, tanto en el caso de la Comunidad de Madrid como en el del Ayuntamiento, que la resolución de adjudicación otorga a los ciudadanos un derecho a una vivienda, exigible ante la administración cuando siguen cumpliéndose los requisitos de adjudicación; y ello con independencia de la vivienda concreta que se adjudique en un momento determinado, por lo que se ha sugerido a ambos organismos la **adjudicación de una nueva vivienda, en sustitución de la vendida por la administración**. En el caso de la EMVS, la respuesta del Ayuntamiento ha sido que, al no estar esta situación contemplada en la

normativa municipal de adjudicación, no pueden proceder a una nueva adjudicación, y que es necesario realizar una nueva solicitud. Las actuaciones siguen en curso.

Renta Básica de Emancipación

Continúa la disminución de quejas recibidas referente a esta materia. En general, los ciudadanos denuncian que, a pesar de cumplir los requisitos exigidos para ser beneficiario de la Renta Básica de Emancipación de los jóvenes, la Administración ha interrumpido el pago de la ayuda. En la mayoría de los casos, el Ministerio de Fomento informa de que existe una incidencia en los expedientes de los comparecientes y de que se les ha comunicado esta circunstancia, así como la forma de solucionar el problema en su caso.

Destacan los problemas de gestión de la Generalitat Valenciana. La administración ha informado que, por motivos organizativos, no fue posible el envío a Fomento del soporte informático de las resoluciones dictadas en su momento, en el plazo otorgado por el ministerio, por lo que los solicitantes, a los que se les ha reconocido el derecho a percibir la ayuda, no pueden cobrar la subvención.

El Defensor del Pueblo recomendó a la administración autonómica que iniciara de oficio sendos procedimientos de responsabilidad patrimonial por cada resolución de reconocimiento de subvención, con el fin de que los ciudadanos perciban las cantidades correspondientes a los derechos adquiridos. La Consejería ha informado de que toma en consideración la Recomendación formulada, lo cual ha dado lugar a que esta institución se interese por las gestiones que ha llevado a cabo para poder ejecutar dicha resolución. Las actuaciones siguen en curso.

Viviendas de Protección Pública vacías

El Defensor del Pueblo volvió a consultar a las Administraciones sobre las viviendas de protección pública y su ocupación, continuando con el estudio iniciado en 2011 sobre viviendas protegidas vacías en España. De la información proporcionada por las Administraciones, la institución del Defensor del Pueblo concluye que:

- Es necesario definir legalmente el concepto de vivienda vacía o desocupada
- La proporción de viviendas públicas de promoción privada desocupadas es mucho mayor que la de viviendas de promoción pública.
- Los principales motivos de desocupación de esas viviendas son la renuncia y el fallecimiento, antes que el impago de cuotas o alquileres.
- Sigue habiendo deficiencias en los registros de viviendas protegidas, ya que no todas las comunidades autónomas han creado este registro, pese a las recomendaciones formuladas en su momento por esta institución.
- Todas las comunidades autónomas han adoptado medidas de uno u otro tipo para mejorar la eficacia de la actividad administrativa.
- La mayoría de las comunidades cuenta con un plan de inspección y muchas con una unidad específica de inspección, si bien éstos son muy dispares

- Control de la ocupación efectiva: hay consenso sobre la documentación que se pide para demostrarla, aunque en las comunidades autónomas la periodicidad de estos controles es muy variable. En el nivel local, el control de la ocupación (comprobación de la ocupación de la vivienda por el propio adjudicatario) es deficiente, pues en términos generales se realiza una inspección al año. El momento de verificar el cumplimiento de este requisito suele ser la renovación contractual, junto con la concurrencia de las condiciones de necesidad de vivienda (ingresos insuficientes y carencia de vivienda en propiedad).

Fondo Social de la Vivienda

La importancia de la Sociedad de Activos de Reestructuración del Sector Bancario (SAREB) en el mercado inmobiliario motivó que se realizará al Ministerio de Economía y Competitividad una Sugerencia para modificar el Convenio del Fondo Social de Viviendas, de manera que fuera posible la participación de SAREB en el mismo aportando parte de su stock inmobiliario para viviendas sociales. El ministerio rechazó la sugerencia aduciendo que la SAREB no era un instrumento de la política de vivienda, sino un instrumento financiero, y que no consideraba adecuada su inclusión en el Fondo.

Desalojos forzosos por ocupaciones ilegales

Los principales problemas relacionados con esta temática engloban cuestiones tanto urbanísticas como sociales. Es imprescindible una actuación coordinada de los órganos con competencia en estas materias.

Preocupan al Defensor del Pueblo los casos de necesidad extrema a los que se enfrentan los ciudadanos para ocupar una **infravivienda o chabolas**. Las chabolas se encuentran al margen de toda normativa, y sus ocupantes se encuentran muchas veces indefensos ante la actuación pública.

La Institución intervino tras el desalojo del poblado chabolista de Los Castros, en Santander (Cantabria), por parte del Ayuntamiento de Santander y formuló una resolución con el fin de que el ayuntamiento informara sobre la autorización judicial de entrada en domicilio para proceder a la demolición de las chabolas, así como de las razones por las cuales no se aplicó el Protocolo de Actuación en este caso concreto, ni si las personas que resultaron afectadas fueron realojadas. La Administración, sin embargo, no consideró las chabolas como domicilio de los afectados.

Otro caso que ha sido objeto de actuación durante el año 2015 ha sido el del poblado chabolista de El Gallinero, en el municipio de Madrid. En este asentamiento habitan más de 400 personas con una alta proporción de menores, todos ellos inmigrantes rumanos de etnia gitana, la mayoría en situación irregular. Las actuaciones municipales se han realizado de forma pareja en lo relativo a los desalojos y a la atención social, lo que ha motivado que el Defensor del Pueblo recordara a la Administración la necesidad de **respetar en todo momento las garantías y derechos de los afectados por el desalojo**, en consonancia con la

Observación General número Siete del Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Igualmente se ha sugerido al Ayuntamiento que reconsidere el Plan de Actuación que está llevando a cabo, estableciendo objetivos mensurables e indicadores que permitan medir su eficacia. Las actuaciones siguen en curso.

Situación de la vivienda pública

El Defensor del Pueblo, el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Valedor do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko del País Vasco, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra, se reunieron en Santander en septiembre de 2015 en las XXX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo, que tuvieron por objeto “La vivienda pública en España”.

Los Defensores instaron al Estado y a las comunidades autónomas a que impulsen la legislación suficiente que garantice el derecho constitucional a la vivienda y a que doten de recursos a las Administraciones competentes para materializarlo a favor de los ciudadanos que lo necesiten.

Asimismo, pidieron a las administraciones públicas que aumenten y refuercen el parque de vivienda pública en alquiler; que refuercen la publicidad, transparencia, celeridad y eficacia de los procedimientos de adjudicación de viviendas; que se defina y regule el concepto de vivienda vacía e impulse su correcto inventario mediante la implantación –o mejora- de registros de viviendas protegidas.

En relación con las ayudas a la vivienda, los defensores propusieron que se revisen y mejore su gestión para evitar el retraso en la resolución de las convocadas y en el pago de las ya reconocidas, y señalaron la necesidad de ampliar los supuestos y flexibilizar los requisitos para que las personas y familias que han perdido sus viviendas puedan acceder a las del Fondo Social de Vivienda.

Las prestaciones acaparan las quejas al Defensor del Pueblo en materia de Seguridad Social

El 78 por ciento de las quejas recibidas en la Institución en materia de Seguridad Social y Empleo tuvieron que ver con las prestaciones. La segunda materia en términos cuantitativos fueron los asuntos relativos a cotización y recaudación, que sumaron casi un 11 por ciento de las quejas, muchas de ellas relacionadas con embargos.

SEGURIDAD SOCIAL

El 78,05% de las quejas recibidas se refieren a prestaciones. La tramitación de quejas ha dado lugar a la emisión de once recomendaciones y siete sugerencias.

La institución trasladó al Congreso de los Diputados y al Senado la petición apoyada por múltiples ciudadanos para la convocatoria de un referéndum, con vistas a realizar una reforma constitucional que establezca el carácter público de las pensiones y su revalorización automática. En 2015 se han recibido nuevas firmas sobre este mismo asunto, cifradas por los propios interesados en 170.000, que igualmente se han dirigido a la Presidencia del Congreso de los Diputados, así como la petición de los comparecientes de ser recibidos por la Comisión del Pacto de Toledo.

Afiliaciones, altas y bajas

La Institución inició actuaciones ante la Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) por la falta de aviso de la existencia de notificaciones en la página web de la Seguridad Social. El perjuicio se agrava al existir un plazo limitado de diez días para el acceso a las notificaciones. Se ha señalado a ese organismo que actuaciones de esta institución han permitido dar solución a un problema similar, referido al portal de notificaciones electrónicas del Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas, que ha incluido un sistema de doble aviso mediante correo electrónico de la caducidad de la notificación.

Cotización y recaudación

En los últimos años se han reconocido nuevos incentivos de cotización a trabajadores por cuenta propia menores de 30 años, más beneficiosos que los anteriormente existentes. La Tesorería General de la Seguridad Social aplica un criterio rigorista y entiende que solo cabe una bonificación por persona, pese a que el peticionario cumpla los requisitos señalados.

A juicio del Defensor del Pueblo, dado que la norma establece expresamente un límite temporal de cinco años a partir del cual se puede solicitar una nueva bonificación, la

Administración va más allá de lo que las normas pretenden. Ello supone penalizar a los jóvenes emprendedores que buscan una segunda oportunidad en el ámbito empresarial. Por tal motivo, se han formulado dos sugerencias y una recomendación, solicitando una interpretación menos restrictiva, acorde con el espíritu de la ley. Las anteriores argumentaciones no han sido aceptadas, por lo que las actuaciones han concluido con diferencia de criterios.

Se ha sometido igualmente al Ministerio de Empleo y Seguridad Social y al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad la posibilidad de contemplar la situación de los trabajadores que se encuentran prestando servicios con contrato indefinido y que, durante la vigencia del mismo, son reconocidos en un grado de discapacidad inferior al 65 por ciento en las bonificaciones de las cuotas de la Seguridad Social. La Dirección General de Políticas de Apoyo a la Discapacidad ha manifestado su apoyo a la medida y está pendiente del informe de la Dirección General de Empleo.

Prestaciones por incapacidad

La falta de pago de la prestación de incapacidad temporal, por recaída, a un desempleado receptor de subsidio de desempleo, por parte de la Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales ASEPEYO, planteó la necesidad de determinar el organismo responsable del pago de la prestación, dado que la mutua consideraba que debía ser abonada por el Servicio Público de Empleo Estatal (SEPE).

Esta institución estimó que, en tal supuesto, el pago de la prestación corresponde a las mutuas, por lo que solicitó información de la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social, que consideró que la entidad mutual actuó de acuerdo con la normativa al denegar la prestación de incapacidad temporal. Sin embargo el SEPE comunicó que, tras la revisión del expediente, consideraba que la Mutua había cometido un error y debía reconocer el derecho del ciudadano a percibir la prestación de incapacidad temporal, aunque no estuviera en situación de alta en la Seguridad Social.

En paralelo, la Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social varió su criterio, al apreciar que la situación analizada era derivada de accidente de trabajo, y asumiendo la posición del Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS), según el cual debe reconocerse el subsidio de incapacidad temporal en los casos de recaída, aun cuando el interesado en la fecha de la nueva baja médica no se encuentre en situación de alta ni asimilada al alta. La Mutua procederá a reconocer el derecho a la prestación económica al interesado y le ha requerido para que aporte certificado del SEPE sobre las cantidades abonadas en el período de incapacidad temporal reclamado, para evitar dar lugar a duplicidad en el pago de las prestaciones de la Seguridad Social.

A instancias del Diputado del Común de Canarias, se solicitó información al INSS, sobre las razones por las que, en esa comunidad, los enfermos de fibromialgia, fatiga crónica y sensibilidad química múltiples -a los que se reconoce judicialmente su incapacidad permanente absoluta, sin fijar plazo para su revisión médica- son puntualmente requeridos a tal fin, al año

de la firmeza del fallo judicial. Los afectados alegaban que esto les ocasiona gastos de pruebas e informes médicos actualizados y les obligaba a entablar nuevas actuaciones judiciales.

La entidad gestora ha negado cualquier trato desigual para este tipo de enfermedades, con relación al resto de patologías, por lo que se ha concluido la tramitación, sin perjuicio de indicar la posibilidad de remitir los casos concretos de los que pueda tener conocimiento, para su estudio.

Debe mencionarse la actuación iniciada por la falta de desarrollo reglamentario de la Ley General de la Seguridad Social para la elaboración de una lista de enfermedades que permita determinar los distintos grados de incapacidad y el régimen de incompatibilidades de los mismos. En concreto, la solicitante pretende tal determinación a efectos de la calificación de incapacidad permanente en personas que padecen carcinoma. Estas disposiciones debían ser aprobadas por el Gobierno durante el ejercicio 1999. La Secretaría de Estado de la Seguridad Social ha argumentado la complejidad técnica que supone objetivar y llevar a un texto normativo una cuestión vinculada con la profesión que se ejerce, unida a la reducción que para esa concreta profesión supone padecer una determinada enfermedad en un determinado estadio. Pese a que esta actuación se ha dado por concluida, ha motivado el inicio de actuaciones para elaborar un estudio sobre la cobertura social de los enfermos oncológicos.

Desempleo

En el informe de 2014, se dio cuenta de las actuaciones realizadas ante el SEPE por las incidencias en la gestión de notificaciones a través del operador de correos UNIPOST y las consiguientes reclamaciones por falta de notificación, que desembocaron en el cambio de la empresa responsable de esta tarea.

En 2015 se ha reactivado la recepción de quejas por esta cuestión. Los ciudadanos perceptores de prestaciones o subsidios por desempleo plantean que han sido sancionados por no atender los requerimientos de comparecencia y que no han tenido conocimiento de las comunicaciones remitidas por las direcciones provinciales en que se les citaba. Solicitada información al SEPE, este comunicó que el servicio fue nuevamente atribuido a la entidad que inicialmente lo realizaba, por aplicación de los criterios de evaluación de la contratación pública y en atención a las consideraciones realizadas por el Tribunal Administrativo Central de Recursos Contractuales en el recurso que la empresa interesada presentó.

La Institución solicitó del Servicio Público de Empleo Estatal información sobre el criterio de aplicación seguido respecto de la doctrina sentada en sentencias del Tribunal Supremo, dictadas en unificación de doctrina en el año 2014, en las que se ha establecido que la falta de comunicación de la salida al extranjero supone la suspensión de la prestación por desempleo y no la extinción y la pérdida de la prestación durante el período de ausencia.

El SEPE estima que en tales sentencias no se hace mención a que esta situación está tipificada como falta muy grave y sancionada con la extinción de la prestación o subsidio por desempleo, de acuerdo con lo previsto en la Ley sobre Infracciones y Sanciones en el Orden

Social. El Defensor del Pueblo ha reiterado la necesidad de que la información que se proporcione a las personas desempleadas se ajuste a sus situaciones particulares.

Por otra parte, el SEPE también ha procedido a revisar los expedientes y a reconocer las pretensiones de los interesados (a reconocer determinados derechos con carácter retroactivo, a dejar sin efecto sanciones por incomparecencia o a reanudar el abono de las prestaciones suspendidas) después de que esta institución iniciara actuaciones al admitir a trámite las correspondientes quejas.

Se ha señalado al Servicio Público de Empleo Estatal, la necesidad de mejorar los sistemas de ayuda informática a la verificación de los requisitos para acceder a los subsidios de desempleo para el desarrollo de las funciones de tramitación, para evitar en lo posible errores derivados de informaciones parciales o erróneas.

Con motivo de la solicitud de información de una queja presentada ante esta institución, el SEPE ha procedido a revisar las actuaciones realizadas y ha dejado sin efecto la revocación del subsidio y la reclamación del importe estimado como cobro indebido. También se ha logrado una resolución satisfactoria en otros casos individuales en los que se ponían de manifiesto errores en la apreciación de los requisitos exigidos para cada modalidad de subsidio, que muchas veces resultan muy casuísticos y de no fácil comprensión por los interesados.

La Administración mantiene que, para determinar el cumplimiento de los requisitos de carencia de rentas, ha de computarse el importe de las becas públicas para estudios académicos percibidas por cualquiera de los miembros de la unidad familiar. Esta institución estima que tales becas no pueden considerarse como rentas sino como compensación de los gastos que implica para la familia la dedicación al estudio de alguno de sus miembros, ya que su cuantía tiene un destino específico para material didáctico, gastos de desplazamiento o residencia, escolarización y matrícula, y no resultan computables para el cálculo de la renta de la unidad familiar. Tal interpretación ha dado lugar a formular una recomendación al SEPE para que dicte instrucciones al objeto de que las becas para estudios concedidas a los hijos de los solicitantes de subsidio no se consideren como rentas de la unidad familiar.

Igualmente, se ha formulado una sugerencia para que se dejen sin efecto las resoluciones por las que se resuelve la suspensión del subsidio, máxime cuando la beca se ha concedido por la condición de persona con discapacidad. El SEPE ha indicado que no acepta la Recomendación formulada, admitiéndose en cambio la Sugerencia y dejando sin efecto la resolución sobre suspensión del subsidio. Por ello, se ha elevado la recomendación a la Secretaría de Estado de Empleo, con la intención de promover un cambio de posición en este asunto.

A lo largo de 2015, se han recibido quejas por la rigidez que los ciudadanos aprecian en los requisitos de acceso al Programa de Activación para el Empleo (PAE). Las quejas hacen hincapié en la necesidad de haber percibido los tres programas de renta activa de inserción, el Programa Temporal de Protección por Desempleo e Inserción o el Programa de recualificación profesional de las personas que agoten su protección por desempleo. Asimismo, se han

dirigido a esta institución desempleados que no acreditan responsabilidades familiares y viven solos, y que por su edad tienen dificultades para el retorno al mundo laboral. En situaciones similares se hallan los desempleados que han estado en alta en el Régimen de Trabajadores Autónomos y que, a consecuencia de la crisis, han debido cesar en la actividad y que reclaman disponer de alguna fórmula para mejorar sus posibilidades de acceso al empleo.

Se solicitó información de la Secretaría de Estado de Empleo sobre las previsiones que pudieran adoptarse para facilitar la reinserción laboral de los desempleados de larga duración. Este Departamento ha informado de que está en preparación un nuevo programa, que se está estudiando junto con los interlocutores sociales, para desempleados de larga duración de entre 30 y 55 años y para el que se prevé una dotación de 129 millones de euros en los Presupuestos Generales del Estado para 2016. El Defensor realizará un seguimiento sobre esta iniciativa.

Derecho a la asistencia sanitaria

Debe dejarse constancia de la discrepancia de esta institución por el rechazo de la recomendación formulada al Instituto Nacional de la Seguridad Social en 2014 y reiterada en 2015 a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, para el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria con cargo al Sistema Nacional de Salud, de los emigrantes retornados a España, que perciben una pensión de Suiza. Estos organismos consideran que, en aplicación de los Reglamentos comunitarios, estos ciudadanos tienen cubierta la asistencia por Suiza y son titulares de un derecho propio.

Ante el rechazo de la petición del Defensor de permitir dar cobertura sanitaria a este colectivo, en su mayoría mujeres de avanzada edad, por límite de ingresos fijado en 100.000 euros anuales, o como beneficiarias de sus cónyuges, se recabó información del Consulado General Adjunto de Suiza en Barcelona, y de la Consejería de Empleo y Seguridad Social de la Embajada de España en Berna, para conocer la naturaleza y alcance de estas prestaciones. De los datos recibidos se deduce que el seguro de vejez y supervivencia de la Confederación Suiza puede otorgarse incluso a mujeres que no trabajaron en aquel país, si el cónyuge ejerció una actividad económica durante más de un año, y su importe puede ser inferior a 40 euros mensuales.

Al contrario de lo que sucede con el sistema de Seguridad Social español, la consideración de pensionista suizo no conlleva el derecho a la asistencia sanitaria, sino que este debe asegurarse mediante un seguro privado, obligatorio para las personas residentes en Suiza, ya sean menores de edad, trabajadores en activo o jubilados.

El Defensor del Pueblo expuso a la Secretaría de Estado de la Seguridad Social que, de acuerdo con el Anexo II del Acuerdo sobre libre circulación de personas entre la Comunidad Europea y sus Estados Miembros por una parte, y Suiza por otra, los perceptores de pensión suiza no están obligados a afiliarse al seguro de enfermedad de Suiza, sin que por ello estén sometidos al sistema de protección de aquel país, en lo que a la atención sanitaria se refiere. El hecho de que puedan optar, de forma voluntaria e individual, por abonar un seguro a las

mutualidades de previsión suizas de elevado coste, o suscribir un convenio especial con la Tesorería General de la Seguridad Social española —en la mayoría de casos por importe superior a las escasas pensiones que reciben—, no implica que pueda considerárseles titulares del derecho a la asistencia sanitaria, ni puede suponer un obstáculo o impedimento para su reconocimiento, conforme a la legislación española.

De acuerdo con este mismo criterio, distintos tribunales superiores de justicia han fallado en favor de los interesados, pese a lo cual la posición de los citados organismos continúa siendo contraria a la solución apuntada por esta institución.

Empleo

Las políticas activas de empleo son el instrumento esencial del que disponen los poderes públicos para favorecer la empleabilidad. Resulta necesario profundizar en estas políticas y realizar rigurosas evaluaciones de sus resultados y de la eficiencia que cada línea o programa acredite.

El Gobierno aprobó a finales de 2013 un Plan de Implantación de la Garantía Juvenil, una iniciativa europea para facilitar el acceso de los jóvenes al mercado de trabajo. Para ser beneficiario de las medidas del Sistema Nacional de Garantía Juvenil es necesario inscribirse en un fichero. Se recibieron quejas sobre los perjuicios que ha ocasionado a algunos jóvenes la tardanza en la inscripción en el fichero, que les ha impedido acceder a empleo público o ser contratados.

El Defensor del Pueblo solicitó a la Secretaría de Estado de Empleo que valore la posibilidad de adoptar medidas para que se agilice la notificación o comunicación de la inscripción y que la demora en la inscripción, cuando la solicitud cumple los requisitos, no perjudique al interesado.

Los datos apuntan a que hasta el momento se ha inscrito en el fichero un porcentaje escaso de los posibles beneficiarios. El universo total al que se dirigen las medidas de la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven está formado por 6.559.200 jóvenes, de los cuáles 4.186.500 constituyen la población activa entre 16 y 29 años (INE-EPA cuarto trimestre 2012) y 2.372.700 son jóvenes estudiantes en ese mismo rango de edad, posibles participantes de las líneas de actuación de Formación y Educación. Sin embargo, con cifras actualizadas a 31 de diciembre de 2015, el número de inscritos era de 179.161 posibles beneficiarios.

Resulta necesario determinar los motivos del bajo número de inscripciones e introducir las correcciones necesarias, bien sea en la línea de mejorar la información en las oficinas de empleo, la gestión administrativa del fichero o, en su caso, simplificar los requisitos y trámites de inscripción.

El cumplimiento de los requisitos para poder acceder a Incentivos a la contratación por cuenta ajena y al establecimiento como trabajador autónomo implica la realización de ciertos gastos y la adquisición de obligaciones (contratación de trabajadores o el establecimiento como autónomo, entre otros), que con frecuencia se asumen contando con la cuantía de las ayudas que se esperan percibir. Ocurre, sin embargo, que el cumplimiento de todos los requisitos solo

da derecho a la concesión de la ayuda en tanto exista crédito presupuestario suficiente, de manera que quien ha realizado los gastos o asumido las obligaciones puede fácilmente encontrarse con su solicitud denegada pese a cumplir todos los requisitos para obtenerla.

Cuando la denegación de la ayuda determina la imposibilidad de continuar la actividad, se truncan las expectativas del solicitante, que además puede quedar en peor situación económica que antes de presentar la solicitud. En opinión de la Institución, es esencial que los solicitantes sean plenamente conscientes de la sujeción de la concesión a la existencia de presupuesto suficiente, y, mejor aún, que pudieran conocer la evolución de este, para lo cual pudiera ser conveniente hacerlo constar explícitamente en el propio impreso de solicitud. Esta institución ha dado traslado de este criterio a la Comunidad de Madrid, que ha considerado que ello no supondría una ventaja adicional y que complicaría la gestión y restaría agilidad a estas ayudas.

En el curso de las actuaciones de oficio seguidas el pasado año por los retrasos en la tramitación y abono de expedientes de reclamación de salarios de tramitación, el Ministerio de Justicia señalaba como causa fundamental del retraso de tres años en la gestión de los expedientes de reclamación al Estado de salarios de tramitación en juicios por despido, el procedimiento aplicable que, según señalaba, ocasionaba un «bloqueo» de los créditos presupuestarios.

Esta situación se pretendió superar mediante la aprobación de un nuevo procedimiento de tramitación de estas reclamaciones. No obstante, las quejas parecen indicar que este nuevo procedimiento no ha satisfecho las expectativas.

El Ministerio de Justicia ha reconocido la situación y ha adoptado como solución de urgencia una encomienda de gestión para realizar las tareas mecánicas que comporta la tramitación de los expedientes. Esta institución permanecerá atenta para comprobar la efectividad de esta medida.

La Institución formuló recomendaciones para que la Agencia Tributaria sea más clara, flexible y cercana

La falta de flexibilidad de la Administración tributaria y la rigidez en su actuación, dificulta a los contribuyentes en muchas ocasiones el cumplimiento de sus obligaciones fiscales. Por ello, el Defensor del Pueblo formuló resoluciones para contribuir a que la relación entre la Hacienda Pública y los ciudadanos sea más cercana, fácil e inteligible.

Tributos estatales

IRPF

La regulación y aplicación del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) debe ser lo más clara y accesible posible ya que afecta a la mayor parte de la población. La actuación de la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) a la hora de gestionar el impuesto no siempre garantiza el derecho a la información de los obligados tributarios, y la interpretación que realiza de la normativa muchas veces perjudica los intereses de los contribuyentes, que se sienten impotentes frente a la Administración.

Lenguaje y redacción de las comunicaciones tributarias. Esta institución ha podido constatar, a través de numerosas quejas, los problemas que genera para sus destinatarios el lenguaje empleado en las comunicaciones tributarias y la utilización de modelos estandarizados.

Un claro ejemplo es el de las **diligencias de embargo de créditos**. El Defensor del Pueblo ha señalado en reiteradas ocasiones que la redacción y el lenguaje de las diligencias de embargo no resultan inteligibles para sus destinatarios. Esta situación se evitaría con la remisión de un escrito claro, razonado y sencillo. Es necesario que se aclare, desde el inicio de la diligencia de embargo, que la persona que la recibe no tiene deuda pendiente alguna con la Administración tributaria y se ha iniciado una actuación de oficio sobre la posible modificación de la redacción y contenido de estas diligencias emitidas por la AEAT.

Información y asesoramiento. Según las quejas, muchas de las liquidaciones giradas en concepto de IRPF tienen su origen en un asesoramiento incorrecto por parte de la Administración tributaria, y los obligados tributarios se ven obligados a hacer frente al pago de intereses de demora e incluso de sanciones.

La Administración debe adoptar medidas que garanticen que la información que reciben los contribuyentes es adecuada y debe asistirles para que puedan cumplir con sus obligaciones fiscales de la mejor manera posible, tal y como prevé la Ley General Tributaria.

El error en la información puede tener importantes consecuencias cuando afecta al epígrafe que corresponde a una actividad económica. Se recomendó a la Agencia Tributaria

que señale a los contribuyentes que pidan asesoramiento que la información facilitada no tiene carácter vinculante, ni impide que posteriormente se puedan iniciar procedimientos de comprobación en los que se cuestione el epígrafe indicado, y que pueden formular una consulta tributaria a la Dirección General de Tributos si quieren que la respuesta tenga carácter vinculante. La recomendación ha sido aceptada.

Imputación temporal de ingresos. La obligación de tributar en el IRPF por las subvenciones percibidas no suele ser conocida por los beneficiarios. En el Informe Anual de 2014 ya se informó sobre la recomendación formulada a la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas para que la obligación de tributación fuese incluida tanto en las convocatorias de las **subvenciones o ayudas** como en los acuerdos de concesión de las mismas. La Secretaría de Estado no se considera competente al respecto, pero comparte con esta institución el efecto positivo que la incorporación de dicha información podría tener entre los beneficiarios de las subvenciones y ayudas. Por ello, ha procedido a dar traslado de la recomendación a todos los Departamentos ministeriales de la Administración General del Estado, así como a las comunidades autónomas y a la Federación Española de Municipios para que la tomen en consideración en las convocatorias y concesiones de subvenciones y ayudas que realicen en el ejercicio de sus competencias.

Parejas de hecho. La no equiparación en materia fiscal a las parejas de hecho ocasiona perjuicios en la aplicación de los impuestos. La competencia para regular los efectos jurídicos de la pareja estable es estatal y existe una **laguna jurídica** que se está llenando de forma sectorial y obliga a los ciudadanos a pedir día tras día el reconocimiento de unos derechos de los que disfrutaban otras personas, que se encuentran en idénticas circunstancias económicas a las suyas, solo porque optaron por el matrimonio.

Se recomendó a la Secretaría de Estado de Hacienda que se acometiera una reforma de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria **equiparando el tratamiento fiscal de los matrimonios a las parejas de hecho**, y se acomodara la normativa de cada impuesto al tratamiento igualitario. La recomendación ha sido rechazada.

Aplazamientos y fraccionamientos de pago. La Institución ha iniciado una actuación de oficio con la Secretaría de Estado de Hacienda con el fin de que se facilite a los contribuyentes el cumplimiento de sus obligaciones.

Vivienda habitual a efectos fiscales. El concepto de vivienda habitual a efectos de la deducción por inversión continúa siendo el origen de muchas de las quejas. Se trata de una cuestión de hecho que debe ser probada por el contribuyente ante los órganos de gestión e inspección de la Administración Tributaria, a quienes corresponde valorar las pruebas, lo que conlleva que la aplicación de las deducciones y exenciones fiscales no resulte pacífica.

La Agencia Tributaria está girando liquidaciones de IRPF basándose en consumos reducidos de energía eléctrica que, a su juicio, no justifican que la vivienda haya sido habitada efectiva y permanentemente. La institución ha iniciado una actuación de oficio con la Secretaría de Estado de Hacienda para que se concreten los medios de prueba que los ciudadanos pueden aportar para acreditar que una vivienda tiene la condición de habitual y para que se

publiquen los consumos que la AEAT considera mínimos para que una vivienda pueda ser calificada como tal, de tal forma que la decisión no quede al arbitrio del personal de la Agencia.

La regulación de la deducción por alquiler de vivienda habitual y la obligación de haber depositado fianza en el organismo autonómico correspondiente ha sido objeto de varias actuaciones por parte del Defensor del Pueblo en distintas comunidades autónomas. Se ha recomendado que se modifique la normativa reguladora de la deducción autonómica, de tal forma que quede garantizado el derecho de los arrendatarios a su aplicación, con independencia de la actuación de los arrendadores, bien eliminando la exigencia de acreditar la constitución del depósito obligatorio de la fianza, o bien permitiendo a los inquilinos que sean ellos los que procedan al depósito de dicha fianza.

La Comunidad de Madrid ha aceptado la recomendación formulada, permitiendo que los arrendatarios presenten copia de la denuncia presentada en los casos en los que el arrendador no haya entregado copia del resguardo del depósito de la fianza en el Instituto de la Vivienda de la Comunidad de Madrid. En la Comunidad Valenciana están estudiando fórmulas que permitan solventar esta situación.

Impuesto sobre el Valor Añadido (IVA)

La **presentación telemática de los modelos tributarios** sigue ocasionado problemas a los contribuyentes, especialmente en el IVA. Al comienzo del ejercicio 2015, la página web de la AEAT no funcionaba correctamente, dificultando el cumplimiento de las obligaciones fiscales. Además, el Servicio de Atención Telefónica tampoco resultaba accesible y, cuando se lograba contactar, se indicaba que ese servicio no tenía nada que ver con los problemas derivados de la presentación telemática de los modelos tributarios. Se solicitó a la Agencia que se difundieran los canales oportunos para plantear consultas informáticas y se han dado instrucciones al respecto al Servicio de Información Tributaria Básica.

La Orden HAP/2373/2014, de 9 de diciembre, establece la exoneración de Declaración-resumen anual del IVA, modelo 390, lo que supone una mejora en esta materia.

Impuestos transmisorios

Los principales problemas que se han suscitado en este ejercicio giran en torno a la Comprobación del valor declarado por los contribuyentes y al método utilizado por las Administraciones públicas.

Aplicación de coeficientes. Cuando un contribuyente adquiere un bien inmueble, formaliza su adquisición en documento público y declara como base imponible del impuesto el precio de la operación.

La Administración Tributaria gira una liquidación provisional cuando considera que el valor declarado por el contribuyente es inferior al valor real y lo hace sobre la base de una estimación realizada en un procedimiento de comprobación de valores. El problema radica en el método que utiliza la Administración para hallar el valor comprobado, pues la Ley General

Tributaria (LGT) permite aplicar coeficientes multiplicadores al valor que del inmueble adquirido aparezca en el **Catastro Inmobiliario**. El resultado de la aplicación de los referidos coeficientes arroja un valor de inmueble generalmente superior al declarado por el contribuyente. De esta forma la Administración imputa una riqueza irreal o inexistente por la que injustamente tiene que tributar, con lo que se vulnera el principio de capacidad económica.

Tal estimación del valor del bien, utilizada de forma preferente por los servicios tributarios, es una forma ágil, fácil y barata de recaudar, –comparado con otros sistemas en los que la Administración tiene que asignar recursos e invertir tiempo para determinar el valor del bien–, y obliga al contribuyente a defender que el valor declarado del bien coincide con el valor real que, en muchos casos, ya consta en documentos públicos tales como la escritura de compra y/o adjudicación y la de préstamo hipotecario. La **carga de la prueba está invertida** y la Administración en raras ocasiones admite las pruebas que aporta el contribuyente.

En relación con este método se han recibido quejas de la Comunidad Autónoma de Andalucía, Comunidad Valenciana, Principado de Asturias y Extremadura, a las que esta institución ha recomendado que aprueben modificaciones normativas para que el método establecido en la LGT se ajuste a lo previsto en la ley, en lo que a los regímenes de determinación de la base imponible se refiere; respete los principios que rigen el sistema tributario según el artículo 31 de la Constitución; se adapte al mercado del momento en el que se produce el hecho imponible, y no establezca estimaciones que nada tienen que ver con la realidad. Estas recomendaciones no han tenido buena acogida.

Tributos locales

El Impuesto sobre Bienes Inmuebles (IBI)

Tras el descenso de los valores inmobiliarios en el mercado, se ha producido una diferencia sustancial en muchas localidades entre el valor que los inmuebles alcanzan para su venta y el que la ponencia de valores vigente en cada municipio atribuye a estos. Si bien se han aprobado la posibilidad de aplicar coeficientes de reducción de dicho valor catastral, es el propio ayuntamiento quien debe solicitarlo, por lo que en muchos casos este tributo supone un gravamen que los ciudadanos perciben como excesivo en el contexto socioeconómico.

Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)

Este tributo, conocido como la «plusvalía municipal», es el impuesto local que, junto con el impuesto sobre bienes inmuebles, genera mayor disconformidad entre los sujetos pasivos. El sistema de cálculo objetivo de la pretendida plusvalía, así como el elevado tipo impositivo que alcanza el 30% de la base liquidable, supone que sea especialmente gravoso en un escenario de descenso de los precios inmobiliarios. Adicionalmente, y debido a que no es un tributo obligatorio, los ciudadanos lo perciben como especialmente injusto, y solicitan con frecuencia la intervención del Defensor del Pueblo para que se deroguen las ordenanzas que lo aprueban.

La ley establece que **el valor catastral de los inmuebles no podrá superar el valor de mercado**. Además, existe un coeficiente de relación al mercado de 0,5, que se aplica al valor individualizado resultante de la Ponencia de valores del municipio.

Como consecuencia de las correcciones que han sufrido los valores inmobiliarios desde el año 2008, muchas ponencias reflejan valores que no se corresponden con el valor que se podría obtener por dichos inmuebles en el mercado.

Debido a que la base imponible no grava una plusvalía real, sino una estimada en función del valor del terreno asignado por la Administración, el contribuyente carece de la posibilidad de probar que no ha obtenido beneficio alguno por la tenencia del bien, ni por su enajenación, lo que puede colisionar con el principio de capacidad económica. Dicha capacidad es el límite que la Constitución establece para la exacción del impuesto, lo que no puede cumplirse si se obliga a **tributar por un incremento de valor que no se produce**, ya que se refiere a un elemento fijo, que es el valor catastral y que puede haberse establecido en un momento en que era superior al que se obtiene en el mercado.

La depreciación del valor de los inmuebles se ha reconocido en el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, cuando incluyó la posibilidad de actualizar los valores catastrales de los inmuebles urbanos de un mismo municipio por aplicación de coeficientes en función del año de entrada en vigor de la correspondiente ponencia de valores del municipio. Sin embargo, este procedimiento tiene carácter voluntario para los ayuntamientos que lo soliciten, por lo que no se aplica de forma general como un medio de corrección de la base de impuesto.

Muchas quejas se refieren a que la entrada en vigor de ponencias catastrales recientes ha aumentado la **base imponible del tributo por encima del valor de mercado**, llegando a superarse el importe del valor de la compraventa en muchos casos. Ello motiva el rechazo del contribuyente, que percibe el impuesto como injusto y vulneratorio de sus derechos, ya que se le atribuye una riqueza inexistente. Se debe recordar que este tributo solo considera el valor del suelo, y no de la construcción, por lo que el efecto de estas situaciones se agrava.

Por otro lado, se han formulado diferentes recomendaciones para la modificación del impuesto ante la Secretaría de Estado de Hacienda, haciendo hincapié en los colectivos que se encontraban en **situaciones de especial dificultad** como tercera edad, personas con discapacidad o personas en situación económica desfavorecida por la actual crisis.

La Secretaría ha reiterado también su opinión de que se trata de un tributo que se calcula de forma objetiva, sin atender a la plusvalía efectivamente obtenida, ya que se trata de que la Administración recupere para el interés común el esfuerzo realizado por los ayuntamientos, comunidades y Estado en las inversiones en mejoras de los terrenos, infraestructuras y urbanización, y de ese modo, reviertan a la Hacienda Pública esas mejoras.

Tasas locales

Los ciudadanos han trasladado su percepción de que las liquidaciones de las tasas no respetan el principio de limitación al coste del servicio o la utilidad, y que no se ofrece en los acuerdos de adopción de las tasas la transparencia y publicidad necesaria para que los

administrados puedan tener conocimiento de la motivación de la Administración para el cálculo de las cuotas tributarias individuales. También consideran que los servicios que prestan los ayuntamientos han disminuido y a pesar de ello se exigen más tasas y en mayor cuantía que cuando los servicios tenían mayor calidad y frecuencia.

La **tasa por recogida de residuos sólidos urbanos** se ha aprobado en muchos municipios que antes prestaban el servicio, que es general y obligatorio, de modo gratuito, o bien que subsumían su coste en la recaudación de otros. Su aplicación conlleva aspectos que generan quejas, como el cobro a viviendas desocupadas, ocupadas con carácter temporal, o considerar objeto tributario a trasteros, garajes o almacenes que no generan basura.

La mera puesta a disposición del servicio de recogida de residuos justifica la exacción de la cuota y la liquidación tanto en el caso de residencia, como aparcamientos, trasteros, viviendas sin habitar, almacenes vacíos, y por cualquier otro tipo inmueble que se encuentre dentro de la zona en la que se presta el servicio. Esta interpretación viene avalada por reiterada jurisprudencia de los Tribunales Superiores de Justicia, así como por el Tribunal Supremo.

A pesar de ello, los propietarios de inmuebles sin uso consideran abusiva esta imposición. En particular, los que disponen de un trastero vinculado a su residencia en el mismo edificio, estiman que el servicio que se presta es sobre la vivienda y no sobre el trastero que no genera residuos separados. Igualmente quienes poseen locales o almacenes vacíos alegan que **se exige el tributo por hecho imponible inexistente y un servicio de imposible prestación**. Los titulares de inmuebles destinados a aparcamiento particular aducen que la cuota de la Tasa excede del coste previsible del servicio que se presta en esta clase de inmuebles, ya que generan muchos menos residuos que, por ejemplo, una vivienda.

Procedimientos tributarios

La ausencia o error en las **notificaciones** de las liquidaciones tributarias y de los procedimientos de recaudación ejecutiva de las deudas tributarias es una constante en las quejas. La Ley establece los lugares en que deben ser practicadas las notificaciones, pero cuando los intentos de notificación resultan infructuosos se procede a la notificación por comparecencia, lo que implica que la mayor parte de las veces los contribuyentes no tengan conocimiento del contenido de dichas notificaciones y, por tanto, no puedan interponer los oportunos recursos en plazo, viéndose desprotegidos en la defensa de sus derechos.

Los ciudadanos suscritos al portal notificaciones.060.es van a recibir un aviso dos días antes del vencimiento del plazo de la notificación cuando este servicio detecte que no han accedido a su buzón de notificaciones, como solicitó el Defensor del Pueblo.

CATASTRO

La mayoría de las quejas de 2015 se ha referido a la valoración de los inmuebles, en las discrepancias en la atribución de la titularidad o la fecha de efectos de sus resoluciones.

Las diferencias entre la realidad física y la que se refleja en las bases de datos de la Dirección General del Catastro han construido un foco de atención en este ejercicio, tanto en inmuebles urbanos como en rústicos, pero muy especialmente estos últimos, debido a que se mantienen calificadas como urbanizables en muchos municipios, áreas que no han sido objeto de desarrollo, ni existe la posibilidad de que lo sean en los próximos años. En algunos casos ha transcurrido más de una década desde la calificación como urbanizable por el Ayuntamiento, lo que conlleva la consideración de urbano por parte de Catastro. Adicionalmente, y este es uno de los motivos que incrementan exponencialmente el valor catastral, esa consideración conlleva la asignación de la máxima edificabilidad potencial del suelo, con los usos previstos en las normas, lo que implica que se valore una parcela rústica, que puede tener un uso agrícola, como un edificio residencial, un hotel o una superficie comercial.

El **valor catastral es un indicador de riqueza** a efectos de ayudas y subvenciones, se utiliza en el Impuesto sobre la renta de las personas físicas, impuesto sobre sucesiones y donaciones, impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados, impuesto sobre bienes inmuebles, impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana, etcétera, y es precisamente este uso fiscal el que motiva las quejas. Como consecuencia de sucesivas recomendaciones realizadas en la materia se han ido aprobando instrumentos que modulan estos problemas.

Las quejas sobre disconformidad con las ponencias catastrales se han referido, en gran número, a aquellas de municipios cuyo planeamiento reclasificó **terrenos rústicos como urbanizables**, y cuya urbanización no ha sido realizada durante un largo período de tiempo. El Texto Refundido de la Ley de Suelo establece dos clases de suelo: urbanizado y rural, sin que los terrenos urbanizables tuvieran cabida en esta norma, por lo que los terrenos urbanizables pueden ser considerados, a efectos catastrales, como urbanos, y tributarán como tales.

Este problema afectaba especialmente a los terrenos que se habían incluido en los planes de ordenación municipales en la fase de crecimiento inmobiliario, pero que no habían sido desarrollados con posterioridad, debido a la aparición de la crisis que lastró el sector y la economía desde 2008. Se venían realizando diferentes actuaciones relativas a esta clasificación catastral.

Ello motivó la formulación de dos recomendaciones a la Secretaría de Estado de Hacienda para reformar la normativa de valoración de aquellos suelos que no hubieran alcanzado las características del suelo urbanizado, de modo que el valor de esos inmuebles se acomodara a su valor real y no a las expectativas urbanísticas futuras, así como la modificación de la redacción del artículo 7.2.b del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario para que diera cumplimiento a la normativa básica del suelo.

Como consecuencia de dichas Recomendaciones se aprobó la Ley 13/2015, de 24 de junio, de reforma de la Ley Hipotecaria y del texto refundido de la Ley de Catastro Inmobiliario, aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2004, que modificó el citado artículo, y establecía la necesidad de adecuar los suelos a su auténtica naturaleza. Posteriormente también se

promulgó el Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana que mantiene y refuerza las clases de suelo en su artículo 21, ya que solamente se podrá calificar como suelo urbanizado el que ya haya ejecutado el planeamiento y disponga de los servicios propios del suelo urbano.

Sin embargo, no se han corregido aún las situaciones denunciadas en muchas de las quejas, ya que para la realización de nuevas ponencias es necesaria la colaboración municipal, que en algunos casos se está demorando, provocando con ello que estos suelos mantengan su calificación como urbanos en el padrón catastral y por tanto, en el padrón de los tributos.

El Defensor del Pueblo actuó para proteger a los ciudadanos que recurren al crédito no oficial

La Institución emprendió, en 2015, acciones para proteger a los ciudadanos que no pueden acudir al crédito oficial y terminan recurriendo al crédito alternativo. Este tipo de crédito, sin garantías ni amparo institucional, conlleva situaciones de abuso, por lo que en numerosas ocasiones sus circunstancias económicas empeoran.

Actuaciones derivadas de la coyuntura económica

Intereses usurarios. Al contrario que en otros países, en España no hay una tasa oficial de usura a partir de la cual todo interés sea declarado usurario.

La Ley Azcárate (de represión de la usura de 1908) castiga con la nulidad los contratos de préstamo con un **interés usurario**, pero no fija un tipo de interés concreto y deja al juzgador la libertad de su determinación. En otros países se aprueba periódicamente un límite a los tipos de interés.

En materia de usura, los tribunales resuelven en cada caso formando libremente su convicción. La Sentencia de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo 4810/2015, de 25 de noviembre, fija jurisprudencia y afecta a los denominados créditos rápidos. La Sala entiende que las concesiones de estos créditos tienen menos garantía y por tanto pueden cobrar más intereses que la banca tradicional, pero no duplicarlos. La sentencia dice que un interés superior al que puede considerarse normal o medio en el mercado, como puede suceder en operaciones de crédito al consumo, no puede justificarse con una elevación desproporcionada del tipo de interés.

El Defensor del Pueblo estima que los **intereses remuneratorios y los moratorios** deben quedar limitados a dos veces el interés legal del dinero según criterio jurisprudencial y así se ha planteado a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa.

Empresas no financieras de capital privado. Muchos ciudadanos, ante las dificultades para obtener los créditos o préstamos necesarios para hacer frente a sus obligaciones financieras, acuden a empresas no financieras de capital privado. Estas empresas facilitan la obtención de préstamos incluso a personas inscritas en los registros de impagados como el RAI o Asnef. No es necesario presentar nóminas ni avales, por lo que el cliente puede encontrarse sin empleo, pero exigen una garantía hipotecaria. En concreto, requieren como aval la escritura pública de un bien inmueble que se encuentre totalmente libre de cargas para formalizar el préstamo ante notario.

El plazo de reintegro normalmente es corto, entre 6 y 12 meses. Si en ese período el prestatario no puede devolver la cantidad que firmó ante notario, se ejecuta el préstamo y se pierde la vivienda. Al capital prestado se le añade intereses de demora, más penalizaciones y

gastos de ejecución, de manera que las fincas responden por un importe que puede ser más del triple del dinero que percibió el cliente en su día.

La Ley 2/2009, de 31 de marzo, por la que se regula la contratación con los consumidores de préstamos o créditos hipotecarios y de servicios de intermediación para la celebración de contratos de préstamo o crédito, pretende proteger a los consumidores en negocios realizados con personas o entidades que no sean bancos. La ley establece, para quien preste dinero con carácter profesional, requisitos similares a los de la banca, como los de inscribirse en un registro de consumo, prestar fianza, información previa y oferta vinculante.

Pero algunos prestamistas se hacen pasar por particulares que prestan a otro como si fueran socios o amigos. En ese caso, no tienen que cumplir ningún requisito, quedando el consumidor sin protección.

El Defensor ha recomendado la modificación de la Ley 2/2009, de 31 de marzo, en los términos propuestos por el Colegio de Registradores de la Propiedad y Mercantiles de España. La Institución pide que se definan las situaciones de estado de necesidad en el prestatario, que se precise lo que ha de considerarse como persona dedicada con carácter profesional a la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios y que se promueva la efectiva creación por las comunidades autónomas de los registros autonómicos de empresas que se dedican a la actividad de concesión o intermediación de préstamos y créditos hipotecarios.

Empresas de recobro. La Institución efectuó una recomendación para que se regulase la actividad de recobro de deudas, que ha sido rechazada por la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa. No obstante, tras recibir un escrito de una asociación de entidades de gestión de cobro, se ha insistido en la necesidad de regular la actividad de estas empresas de recobro, ahora teniendo en cuenta el punto de vista de las propias mercantiles que se dedican a la actividad.

La regulación del sector resultaría muy conveniente, no solo para homologar a estas empresas respecto al resto de países europeos y evitar el uso de medios poco éticos en la actividad de gestión de cobro, sino también para establecer el marco jurídico en que debe desarrollarse esta actividad, de modo que se proteja tanto la posición del deudor como la del acreedor.

Entidades financieras y mercado de valores

El Defensor del Pueblo ha denunciado año tras año que el sistema establecido para resolver conflictos entre ciudadanos y entidades financieras carece de virtualidad, las resoluciones no son vinculantes y son incumplidas por las entidades a las que rara vez se sanciona por sus malas prácticas.

La falta de efectividad de las resoluciones de los Servicios de Reclamaciones del Banco de España y de la Oficina del Inversor de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) que, pese a resolver a favor de los clientes, estos no ven rectificada la actuación que les causó el perjuicio, motivó que se realizase una recomendación a la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa para que arbitre un **sistema de reclamación extrajudicial**

verdaderamente eficaz y que obligue a las entidades bancarias a corregir su actuación para que los consumidores encuentren una protección real por parte de la Administración.

De la información recibida se deduce la aceptación parcial de la recomendación en el sentido de las posibilidades de **mejora del actual sistema institucional de protección del cliente**, así como las alternativas para potenciar la eficacia de los actuales servicios de reclamaciones, defensores del cliente y servicios de atención al cliente, de cara a incluirlas en el proyecto de ley para la incorporación de la Directiva europea sobre los contratos de crédito celebrados con los consumidores para bienes inmuebles de uso residencial. Dado que la reforma normativa aún se encuentra en trámite, se ha solicitado nueva información sobre los avances que se vayan produciendo al respecto.

Cuenta básica sin comisiones. En una sociedad moderna, los ciudadanos precisan una cuenta corriente de ingresos y pagos sea cual sea su nivel de renta. En el año 2014, el defensor planteó la necesidad de crear una cuenta bancaria básica sin comisiones. El Ministerio de Economía ha remitido un escrito en el que se indica que no existen límites legales máximos a las comisiones que las entidades de crédito pueden cargar a sus clientes pues el artículo 3.1 de la Orden EHA 2899/2011, de 28 de octubre, de transparencia y protección del cliente de servicios bancarios, establece que las comisiones “serán las que se fijen libremente entre dichas entidades y los clientes».

No obstante, la Orden incide especialmente en la transparencia de las comisiones a través de varias vías, que se verán reforzadas tras la entrada en vigor de la Directiva 2014/92/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 23 de julio de 2014, sobre la comparabilidad de las comisiones conexas a las cuentas de pago, el traslado de cuentas de pago y el acceso a cuentas de pago básicas.

Por tanto, una vez completada la transposición de la Directiva, todo consumidor tendrá derecho a acceder a una cuenta bancaria que le permita realizar una serie de servicios básicos (ingreso y retirada de efectivo, compras con tarjeta, domiciliación de ingresos y recibos, por ejemplo) a un coste máximo establecido normativamente.

Horario para pago de recibos. Se inició una actuación de oficio tras conocer que una señora, anciana que vive sola, tuvo que estar durante cinco días sin luz y sin calefacción en su vivienda, debido a que el banco no le permitió pagar el recibo el viernes por ventanilla, teniendo que esperar al martes, por el horario y días restringidos que tienen establecidos las entidades bancarias para realizar estas operaciones.

El Banco de España y la Secretaría de Estado y Apoyo a la Empresa indicaron que, dado que ninguna disposición legal establece un horario obligatorio para que las entidades de crédito admitan el **pago de recibos no domiciliados**, es criterio del Banco de España que la adopción de un horario más o menos amplio sea una decisión libremente adoptada por cada entidad en su funcionamiento operativo y de organización interna.

Participaciones preferentes y Obligaciones subordinadas. Se han finalizado las actuaciones que se iniciaron con motivo de la venta de participaciones preferentes y obligaciones subordinadas sin la debida información, ya que la CNMV y la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa han comunicado que se ha aprobado la Orden ECC/2316/2015, relativa a las obligaciones de información y clasificación de productos financieros. La Orden incorpora recomendaciones que el Defensor del Pueblo efectuó en el estudio sobre la comercialización irregular de las participaciones preferentes, para paliar la situación de los afectados y evitar que se repita la situación.

La preocupación institucional y social en torno a la deficiente comercialización de los productos híbridos ha hecho necesario buscar fórmulas para la adecuada resolución de los conflictos generados. Por ese motivo, el Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB) dio instrucciones para que las entidades en las que participaba (NCG, CX y Bankia) articularan un procedimiento de arbitraje para tenedores de participaciones preferentes y deuda subordinada.

El sistema arbitral de consumo es una solución extrajudicial y voluntaria con carácter vinculante y ejecutivo para las partes. El procedimiento de arbitraje es gratuito, más sencillo que los procedimientos judiciales y más rápido. Es un procedimiento especializado en el que el árbitro es elegido por la Junta Nacional de Consumo. La peculiaridad del sistema radica en el nombramiento de un experto independiente, que realizaba una selección previa, sobre la base de la documentación aportada por los clientes, para reconocer el derecho al arbitraje.

Una sociedad mercantil hacía el análisis y selección de solicitudes de arbitraje valorando conjuntamente todos los criterios, y emitía una opinión desfavorable al arbitraje cuando no apreciaba deficiencias potencialmente invalidantes del consentimiento prestado en la suscripción o adquisición de los productos. Sin embargo, en caso de no ser seleccionado para el arbitraje, no se comunica el motivo de la no admisión, y esto es esencial, pues los consumidores necesitan conocer las razones de rechazo para la mejor defensa de sus intereses. La principal objeción del Defensor del Pueblo al sistema establecido radica en tres aspectos fundamentales: 1) el arbitraje no era universal; 2) el experto a quien el cliente debía entregar su documentación no era verdaderamente independiente, por defender los intereses de la entidad; 3) no se informaba de los motivos de no aceptación al arbitraje.

La recomendación fue rechazada. Para la Secretaría de Estado no comunicar la ponderación concreta del experto no generaba ninguna indefensión al cliente porque la intervención del experto tenía solo un valor orientativo para el interesado, de tal forma que la decisión, siempre voluntaria, de someterse o no al arbitraje no se adoptaba sobre su solo criterio. Además, la opinión del experto no era vinculante ni para el interesado ni, en su caso, para el árbitro al que pudiera someterse la cuestión.

Seguros

El principal problema con que se encuentran los ciudadanos al contratar un seguro es la escasa e incorrecta información que les proporcionan algunas compañías sobre las características de los mismos. Si los contratos no están redactados de manera lo suficientemente clara y precisa, dejan dudas sobre los derechos y obligaciones asumidos por cada una de las partes. Esta falta de información se evidencia cuando llegado el siniestro intentan hacer valer su derecho solicitando la cobertura y esta es denegada. Al denunciar a la compañía ante el Servicio de Atención al Cliente o ante el Defensor del Cliente es cuando se adquiere conciencia de la cobertura real del seguro contratado. Si el cliente presenta una reclamación ante el Servicio de Reclamaciones de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y obtiene una resolución favorable a su pretensión, las compañías aseguradoras no están obligadas a su cumplimiento, por lo que para ver satisfecho su derecho tendrá que utilizar la vía judicial. Queda así en evidencia la escasa efectividad de este Servicio de Reclamaciones, en un mercado desequilibrado.

Seguros vinculados. Se continúa la actuación de oficio en la que se efectuó una recomendación sobre la posibilidad de establecer restricciones a la práctica de las entidades bancarias de imponer la contratación de seguros vinculados a los préstamos hipotecarios.

Planes de pensiones. Durante este ejercicio se ha finalizado una actuación de oficio iniciada en el año 2013, sobre la necesidad de impulsar el ahorro privado para completar las futuras pensiones públicas, así como la revisión de la normativa de los planes de pensiones, ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones y ante la Secretaría de Estado de Hacienda, que no estimó oportuno establecer mayores beneficios fiscales respecto de la tributación de los planes de pensiones.

El Real Decreto 681/2014, de 1 de agosto, en el reglamento de planes y fondos de pensiones introduce modificaciones de mejora y aclaraciones. Respecto del derecho de rescate, se modifican las normas relativas a su valoración y movilización a otros instrumentos de previsión social en caso de cese de la relación laboral del trabajador asegurado, y sobre el régimen de información, se desarrollan las normas relativas a la incorporación de los asegurados al contrato de seguro colectivo, e información a los asegurados y beneficiarios en estos seguros colectivos, con especial referencia a los planes de previsión social empresarial.

Se han tenido en cuenta todas las propuestas de esta institución menos dos, puesto que no se ha aceptado la modificación de la tributación de los planes de pensiones a la fecha como rentas de capital, en lugar de rentas de trabajo, y tampoco se ha permitido de nuevo la reducción del 40 % sobre la totalidad de la prestación al momento del cobro.

Energía eléctrica

A lo largo de 2015 se continuaron planteando quejas en materia de suministro eléctrico y también se han iniciado actuaciones de oficio. Además, se ha realizado el seguimiento de las

recomendaciones pendientes del ejercicio pasado. La clave de muchos de los problemas detectados está en la necesidad de mejorar la regulación para hacerla más equilibrada.

Corte de suministro. Al haberse retrasado la aprobación del Real Decreto por el que se regula la actividad de comercialización y las condiciones de contratación y suministro de energía eléctrica, la Institución ha realizado en 2015 un seguimiento de varias recomendaciones formuladas a la Secretaría de Estado de Energía en 2014.

En concreto, el Defensor del Pueblo recomendó regular, como exigencia previa a toda actuación que pueda conducir a la suspensión del suministro eléctrico, un procedimiento que garantice los derechos de los consumidores a formular alegaciones en su defensa, la presunción de inocencia y unos plazos razonables que no discriminen a los presuntos defraudadores frente a quienes incurran en impago. También recomendó establecer como preceptiva la intervención de la Administración competente, previo informe de los servicios sociales, antes de proceder a la interrupción de un suministro eléctrico y exigir a las empresas que ofrezcan a los consumidores la posibilidad de financiar o fraccionar el pago de su deuda antes que suspender el suministro, tanto en el caso de impago como en el caso de fraude.

Tarifa. En 2014, el Defensor del Pueblo recomendó a la Secretaría de Estado de Energía revisar la distribución del concepto fijo y variable de la factura eléctrica cuya configuración no incentiva el ahorro, al ser muy elevada la parte fija. Se sigue a la espera de la respuesta de la Secretaría de Estado Energía.

Autoconsumo. El Defensor del Pueblo recomendó que la producción de energía eléctrica en régimen de autoconsumo en los casos en que no hay vertido de excedentes a la red, no estuviese sujeta a cargo alguno, ni a obligación de registro administrativo, por tratarse de una medida de ahorro energético que no debe desincentivarse. Durante 2015 se siguieron recibiendo quejas denunciando este problema.

Mediante el Real Decreto 900/2015, de 9 de octubre, por el que se regulan las condiciones administrativas, técnicas y económicas de las modalidades de suministro de energía eléctrica con autoconsumo y de producción con autoconsumo, se rechazaron definitivamente estas recomendaciones.

Necesidad de garantías en la inspección del fraude eléctrico. El Defensor del Pueblo ha recibido numerosas quejas en las que el interesado pone de manifiesto que la empresa distribuidora le exige el pago de una cantidad en concepto de penalización por fraude, que suele estar próxima a los 2.000 euros, a la vez que el fraude lleva aparejado el corte de suministro. Los ciudadanos denuncian la vulneración de su derecho fundamental a la presunción de inocencia, al no haberse acreditado de manera fehaciente por parte de la empresa distribuidora ni la existencia de fraude, ni la imputabilidad del mismo al titular del contrato. En algunos casos, la actividad de inspección ni siquiera corre a cargo de las empresas distribuidoras, sino de empresas subcontratadas con una retribución variable. Se plantea un grave problema cuando el empleado de la empresa distribuidora o de la subcontrata afirma haber subsanado la supuesta irregularidad. En tales casos, el ciudadano se queda absolutamente inerme, puesto que no hay prueba ni registro de la supuesta irregularidad.

El denominador común a todas estas quejas es la **vulneración de los derechos fundamentales de todo procedimiento sancionador** y, en particular, los derechos a no ser condenados sin pruebas de cargo, a la presunción de inocencia y el derecho a la independencia y a la imparcialidad de quien impone esta clase de penalizaciones.

En julio de 2015, la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia propuso establecer un procedimiento de detección del fraude eléctrico en el que la inspección y el establecimiento de la penalización sean a cargo de las empresas distribuidoras.

Para el Defensor del Pueblo, las penalizaciones por fraude tienen una naturaleza materialmente sancionadora, dado que persiguen objetivos de interés general: evitar que el común de los ciudadanos sufrague el importe del fraude y prevenir situaciones de riesgo para la vida o la integridad de las personas. Por ello, el ejercicio de esta potestad no puede ser atribuida a una empresa, pues socavaría los derechos a la independencia y la imparcialidad del juzgador. Además, las funciones que impliquen el ejercicio de autoridad inherente a los poderes públicos se hallan reservadas por ley a los funcionarios de carrera, por lo que los ciudadanos tienen derecho a **que los procedimientos sancionadores sean instruidos por personas independientes** que sirvan con objetividad a la ley y al interés general, pues solo así se podrá tutelar adecuadamente los derechos fundamentales de los ciudadanos.

La Institución ha recomendado a la Secretaría de Estado de Energía preservar el carácter público de los procesos de persecución del fraude eléctrico, encomendando la instrucción y resolución de los expedientes a funcionarios que reúnan la necesaria independencia.

Aunque es necesaria una modificación normativa para salvaguardar la independencia de los inspectores del fraude eléctrico (competencia del legislador estatal) mientras tal modificación no tenga lugar, se plantea la cuestión de cómo abordar los procedimientos de reclamación, para los que son competentes las comunidades autónomas.

El Defensor del Pueblo considera que las comunidades autónomas deben tutelar adecuadamente los derechos de los afectados por estas facturaciones, puesto que el principio de **presunción de inocencia**, de rango constitucional, tiene valor normativo directamente aplicable. A tal efecto, se ha recomendado a la Consejería de Fomento de Castilla-La Mancha que deje de atribuir presunción de validez a las inspecciones realizadas por quienes carecen de la condición de funcionario público.

En los casos en que la Administración ya ha emitido una resolución desfavorable, al dar por válida una refacturación sin pruebas, se ha recomendado revisar de oficio la correspondiente resolución al fin de dictar una nueva en la que se valore de manera adecuada las pruebas de cargo contra el afectado.

Fraccionamiento o aplazamiento de pago de deuda. Muchos ciudadanos tienen dificultades para hacer frente al pago de sus deudas por suministro eléctrico y por ello muchos solicitan un fraccionamiento de sus deudas. Sin embargo, las empresas no siempre acceden a ello.

Ante la posibilidad de un corte de suministro por impago, los ciudadanos se encuentran en una débil posición para tratar con las compañías eléctricas. Mientras que, el resto de las empresas con la que los ciudadanos pueden haber contraído deudas están sujetas a la obligación legal de respetar los procedimientos establecidos al efecto, las empresas que suministran electricidad, que tienen la potestad conferida legalmente de cortar el suministro eléctrico, están en una posición privilegiada.

Es precisa una reflexión sobre la necesidad de establecer un marco legal justo que permita el aplazamiento de estas deudas a los consumidores sin llevar a cabo el corte de suministro. A tal fin, se han iniciado actuaciones de oficio cuya tramitación continúa abierta.

El Defensor del Pueblo carece de atribuciones para mediar ante empresas privadas, puesto que su función se limita a supervisar la actuación de la Administración. Pero este impedimento legal no ha sido óbice para que no se haya intentado obtener la mediación, a través de los órganos autonómicos competentes para un aplazamiento de deudas.

El corte inmediato de suministro por impago de una factura cuya legalidad está siendo sometida a la facultad revisora de la Administración es una medida de presión que debilita la posición jurídica del ciudadano y puede dejar sin efecto sus legítimas posibilidades de defensa. Dado que la Administración puede declarar que una factura es improcedente y que, por tanto, el corte de suministro asociado al impago de la misma nunca debió producirse, es necesario que la Administración ejerza esta potestad de adoptar, como medida provisional, la suspensión del corte del suministro o, en el caso en que este ya se hubiera ejecutado, ordenar su restablecimiento mientras se resuelve la reclamación hasta que esta sea firme y ejecutiva. A tal fin ha sugerido esta posibilidad a las administraciones autonómicas competentes sin que en ningún caso se haya aceptado.

Libertad de empresa y comercio

Transporte. En el informe de 2014 se contiene una recomendación a la Secretaría de Estado de Transporte consistente en suprimir la exigencia de contar con tres camiones para el acceso a la actividad de transporte pesado de mercancías por carretera. La Secretaría de Estado de Transporte no aceptó esta recomendación. La Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia, acogiendo el mismo criterio que esta institución, ha interpuesto un recurso contencioso administrativo contra la Orden FOM/734/2007 y actualmente se sigue un procedimiento en la Sala de lo Contencioso de la Audiencia Nacional.

También se ha recomendado a la Secretaría de Estado de Transporte suprimir la exigencia de contar con cinco vehículos como requisito para el ejercicio de la actividad de transporte discrecional de viajeros por tratarse de una exigencia contraria a la libertad de empresa y no estar debidamente justificada. Esta recomendación está en fase de seguimiento.

En similares términos, se ha recomendado la supresión del requisito de tener ocho ambulancias y 15 conductores para la prestación del servicio de transporte sanitario.

Coste de los uniformes en los colegios sostenidos con fondos públicos. Otra cuestión suscitada es la práctica de algunos centros educativos sostenidos con fondos públicos

consistente en elevar el precio de los uniformes escolares a base de diseños exclusivos y/o acuerdos que restringen la libre comercialización. Según un estudio del Consejo Gallego de Competencia, los uniformes exclusivos tienen un precio de entre 342 y 391 euros, hasta tres veces superior al de los uniformes básicos (en torno a 128 €).

Para el Defensor del Pueblo, la Administración educativa debe intervenir frente a prácticas de los centros escolares consistentes en exigir uniformes que tengan una comercialización restringida, ya que se priva a las familias de la posibilidad de adquirir los uniformes en establecimientos de su libre elección.

Así, se recomendó a la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid tomar medidas para rebajar el sobrecoste de los uniformes en los colegios sostenidos con fondos públicos. Esta recomendación está en fase de seguimiento.

Alquiler de viviendas turísticas. Para el Defensor del Pueblo no se aprecian razones de interés general por las que un ciudadano deba necesariamente ceder el alquiler turístico de su apartamento a una empresa, en lugar de hacerlo por sí mismo. Se ha recomendado que, en los supuestos en que convivan el uso residencial y turístico, se permita a los particulares ofertar sus viviendas sin más restricciones que las establecidas a las empresas.

Consumo

En 2015, la actividad del Defensor del Pueblo en materia de consumo no ha sufrido variaciones significativas, ni en cuanto al volumen de quejas presentadas, ni respecto de los contenidos de las mismas. Los temas de las quejas siguen reflejando controversias en las prestaciones de servicios de atención al cliente, por la actividad de los centros de enseñanza no reglada, en las reparaciones de vehículos y pequeños electrodomésticos y, en mayor medida, discrepancias surgidas por transacciones realizadas en línea.

La Institución sigue la transposición de la Directiva 2013/11/UE (ADR), de 21 de mayo, sobre la resolución alternativa de litigios en materia de consumo, y la puesta en práctica de los medios previstos en el Reglamento (UE) 524/2013 sobre resolución de litigios en línea (por Internet) en materia de consumo, que tienen como objetivo establecer **una plataforma europea de resolución extrajudicial de litigios** entre consumidores y comerciantes.

La Secretaría General de Sanidad y Consumo, a la que se solicitó información sobre las previsiones de trasposición de la Directiva ADR y sobre las acciones previstas para dar publicidad a esta vía, ha precisado que se está trabajando en la fases previas, sin que pueda emitirse todavía una evaluación sobre el impacto de la misma. También ha anunciado su intención de que sea el Centro Europeo de Atención al Consumidor quien proporcione la asistencia prevista en esta directiva, lo que requiere su designación formal y la comunicación de tal designación a la Comisión Europea.

Además del asesoramiento a los ciudadanos sobre los mecanismos disponibles para la defensa de sus derechos e intereses como consumidores, la institución ha continuado con su actividad habitual de supervisión del funcionamiento de las Administraciones, así como de los procedimientos administrativos seguidos para la resolución de reclamaciones.

A raíz del incidente en una atracción de feria en la localidad de Las Rozas de Madrid, esta institución se interesó por **la seguridad de las atracciones** que se instalan en este tipo de festejos. Se comprobó que, si bien existen controles estrictos en la fabricación y mantenimiento de partes determinadas de estos aparatos, múltiples procesos y partes de la estructura no están sometidos a inspecciones ni periódicas ni con ocasión de los sucesivos montajes.

Por ello, se remitió una recomendación al Colegio Oficial de Ingenieros Técnicos Industriales de Madrid para que estableciera un protocolo de inspección tras cada montaje de las atracciones en el que se estandarice el examen de puntos críticos, la verificación de la fatiga del material y otras cuestiones de interés. La citada corporación ha expresado su voluntad de atender la recomendación aunque estima necesario para ello suscitar un consenso para la elaboración de un documento normativo con el apoyo de la Administración pública. La resolución permanece en seguimiento.

Contratación administrativa

Falta de pago. La dificultad de los contratistas para cobrar las cantidades que les adeudan las entidades locales como consecuencia de prestaciones, servicios y suministros que realizan para las mismas, ha sido una constante en los últimos años y ha continuado en 2015.

En múltiples ocasiones es necesario realizar varios requerimientos a la Administración correspondiente para que informe sobre la situación planteada. En otros casos el pago se dilata en el tiempo.

En el momento de elaboración del informe de 2014 continuaba en tramitación una reclamación sobre la licitación convocada para la gestión de un servicio sin que por parte de la Administración se informara a los participantes de las posibles deudas de la empresa o entidad que gestiona el mismo. En esos casos, el contratista asume las deudas. Tras una actuación con la Junta Consultiva de Contratación Administrativa del Estado, se ha tenido conocimiento de la trasposición de un paquete de Directivas comunitarias que toman especial consideración de asegurar aquellos aspectos que faciliten la contratación pública para esas empresas.

Instrucción del procedimiento sancionador. Uno de los problemas que con más frecuencia debe resolver el Defensor del Pueblo es la encomienda de funciones que conllevan el ejercicio de autoridad a personas que carecen de la necesaria condición de independencia. Esta situación se planteó en relación con la externalización del servicio de radar a una empresa privada por parte del Ayuntamiento de Parla a la que retribuye a través de un porcentaje de la recaudación obtenida por las multas.

El Defensor del Pueblo discrepa de la explicación del Ayuntamiento de que, mediante el correspondiente contrato se estén reservando a funcionarios públicos el ejercicio de funciones de autoridad, por el hecho de que sea solo una funcionaria municipal la que figure como instructora de todos los expedientes, en la medida que resulta poco creíble que una sola persona pueda asumir una carga de trabajo de instrucción de 14.614 expedientes.

Los ciudadanos tienen derecho a que los procedimientos sancionadores sean instruidos por personas independientes que sirvan con objetividad a la ley y al interés general, por lo que

se recomendó al Ayuntamiento de Parla encomendar la instrucción de los expedientes sancionadores directamente a funcionarios públicos. Esta recomendación no ha sido aceptada.

El Defensor del Pueblo trabajó para mejorar la accesibilidad del transporte

La Institución trabajó en 2015 para mejorar la accesibilidad del transporte en autobuses y trenes. Se recomendó mejorar las revisiones periódicas de las rampas de acceso en autobuses y costear un taxi a las personas con discapacidad en el caso de que la rampa no funcione. También se formularon resoluciones para mejorar la accesibilidad en estaciones ferroviarias y para mejorar la información que se ofrece a los usuarios con discapacidad.

COMUNICACIONES

El servicio de comunicaciones ha experimentado una rápida evolución tecnológica que no se ha visto acompañada del desarrollo normativo necesario para dar solución a los nuevos problemas. De la experiencia de esta institución se concluye que cuando se aprueban normas concretas para la regulación de materias específicas son menores los problemas detectados.

En 2014 se publicó el estudio *Telecomunicaciones: demandas y necesidades de los ciudadanos*, elaborado desde el enfoque de los ciudadanos, con la finalidad de dar visibilidad a los problemas y dificultades que encuentran, conseguir la igualdad y mejorar el funcionamiento del mercado a través de la acción más activa de los poderes públicos.

En 2015, las actuaciones derivadas del estudio han seguido su curso. La información obtenida permite tener una visión global y real de la materia y del sector y extraer conclusiones para mejorar la situación. Un aspecto que llama la atención es la falta de información suficiente, por parte de los órganos de consumo, sobre los problemas que afectan a los ciudadanos de su comunidad. Esta circunstancia obstaculiza la adopción de medidas necesarias para su resolución. Los programas informáticos que sirven como canal de recogida de datos no contemplan aspectos fundamentales para conocer la situación del mercado en la comunidad autónoma. Sería muy beneficioso que los programas se adaptaran y dieran visibilidad a las reclamaciones planteadas por los ciudadanos.

Al existir diversos órganos con competencias, unos pertenecientes a la Administración General del Estado, otros dependientes de la Administración autonómica, es esencial la coordinación y colaboración entre todos ellos. Los órganos de consumo han evidenciado los **problemas de coordinación** con los órganos competentes de la Administración central.

Otra de las conclusiones que se puede extraer del estudio es el hecho de que los operadores han sabido beneficiarse de situaciones no reguladas para dar cobertura a prácticas de dudosa ética. La aplicación de la norma en sentido estricto y la imposición rápida de sanciones ante comportamientos ilegales, constituyen los instrumentos necesarios para que los ciudadanos se vean amparados ante determinadas situaciones.

En relación a la **telefonía fija** se han planteado quejas relativas a las demoras en la instalación de líneas telefónicas, en la reparación de sus averías, traslado de líneas y tramitación de portabilidades.

La mayor parte de las quejas en el ámbito de la **telefonía móvil** son consecuencia de la discrepancia de los abonados con la facturación requerida por los operadores.

El servicio de 'roaming' que permite que la línea de telefonía móvil de un abonado siga funcionando fuera del país de contratación del servicio genera numerosas quejas por el recargo en la factura que supone. A partir del 15 de junio de 2017, se eliminará en los países de la Unión Europea y, desde el 30 de abril de 2016, se reducirán los recargos. Se ha solicitado información sobre este tema a la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y a la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

Otro asunto que preocupa es el de la recepción de SMS PREMIUM y su facturación. Para la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones el problema radicaba en que se había producido una contratación no consentida. La nueva legislación aprobada en esta materia está destinada a incrementar la información que recibe el usuario de los servicios SMS PREMIUM, tanto con anterioridad a la formalización de la contratación como durante su contratación, de modo que estos servicios se contraten de manera consciente, informada y voluntaria.

TRANSPORTE

La reducción de servicios y frecuencias, que afectan sobre todo a zonas rurales ha sido motivo de queja también en 2015. Otro grupo de quejas se refiere a la accesibilidad de las personas con discapacidad. En España, el **transporte público** de viajeros tiene naturaleza de servicio público, lo que determina que no se puede atender única y exclusivamente a criterios de rentabilidad, como lo haría una empresa privada.

En Madrid, la incompatibilidad entre la Tarjeta Azul y la nueva Tarjeta de Transporte sin contacto supuso la retirada de la Tarjeta Azul que expide el Ayuntamiento a personas con discapacidad lo que ha tenido reflejo en numerosas quejas. Estas actuaciones siguen en curso.

Es frecuente recibir quejas en las que se denuncia que las **personas con discapacidad** no pueden subir al autobús debido a que no funcionan las rampas de acceso. En 2015, se ha recomendado mejorar las revisiones periódicas y costear un taxi a las personas con discapacidad en el caso de que la rampa no funcione. El Consorcio de Transportes ha rechazado la recomendación de pagar un taxi y se está a la espera de que la Empresa Municipal de Transportes informe de si acepta o no la recomendación.

La **accesibilidad en estaciones**, así como el mantenimiento y mejora de las **infraestructuras ferroviarias** han centrado las quejas de 2015.

RENFE ha aceptado la recomendación del Defensor del Pueblo para dar publicidad a su plan de accesibilidad que permitirá a las personas con discapacidad orientar sus decisiones vitales en función de la disponibilidad del transporte. Las actuaciones se iniciaron a raíz de una queja del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI).

En 2015, RENFE se negó a indemnizar a los viajeros por retrasos que consideraba atribuibles al robo de cable. Según la compañía, el robo de cable tiene cabida en los supuestos de fuerza mayor no indemnizables conforme al Código Civil y al Reglamento del Sector Ferroviario. A juicio del Defensor del Pueblo, debe revisarse el criterio de esta entidad pública y compensar a los viajeros en esta clase de retrasos, incluso si se considera que la responsabilidad del mismo compete al gestor de infraestructuras.

La situación económica ha tenido repercusión en **el estado de la red de carreteras**, ya que no se realizan nuevos proyectos ni obras de mejora y las que existen no están en las condiciones adecuadas. Muchas de las quejas en materia de carreteras se refieren al estado de las mismas, afectando al deber del Estado de prevenir situaciones de peligrosidad.

Las molestias por ruido y la falta de restauración de espacios dañados centraron la labor del Defensor del Pueblo

Se recibieron quejas por las molestias ocasionadas por el ruido ambiental urbano y por el ruido generado por grandes infraestructuras. También se tramitaron quejas sobre la falta de restauración de los espacios dañados y la reparación de los daños causados por empresas que finalizaron su actividad hace décadas. Los ciudadanos también acudieron a la Institución por cuestiones competenciales en actuaciones en defensa del territorio contra las inundaciones y limpieza de cauces, especialmente cuando los ríos discurren por casco urbano.

Evaluación de impactos. Licencias municipales

Evaluación ambiental de proyectos

Respecto a las actuaciones relativas a los **impactos del uso de la fractura hidráulica** para la exploración, investigación y explotación de hidrocarburos, el Defensor del Pueblo ha indicado al Ministerio de Industria, Energía y Turismo que, puesto que no se ha optado por la prohibición normativa del uso de una técnica con riesgos específicos muy significativos, su empleo requiere que las Administraciones aseguren que no se autoriza un proyecto sin una completa evaluación ambiental.

Dicha evaluación ambiental debe incluir, a juicio de la Institución, una adecuada valoración del estado del medio ambiente antes del inicio de las operaciones, especialmente los acuíferos, una definición precisa de los impactos y riesgos ambientales, las medidas correctoras y compensatorias que deben implantarse, sin descartar aquellas que, siendo necesarias, suponen un elevado coste; un plan de actuación en caso de contaminación, y un plan de seguimiento periódico de la ejecución del proyecto y sus efectos.

Debería ser prioritario evitar la mala práctica, dadas las dificultades que suelen presentarse para la restauración efectiva del medio ambiente y de los recursos naturales, tales como el cierre de la empresa explotadora, insolvencia, caducidad de los procedimientos sancionadores, imposibilidad de averiguar el origen de la contaminación, restricciones presupuestarias para proceder a la ejecución subsidiaria a costa del responsable, etcétera. A ello habría que añadir las dificultades técnicas, cuando no la imposibilidad, de acometer la restauración de determinados elementos del medio ambiente una vez han sido dañados.

El ministerio considera que la difusión de información es una medida importante para explicar a los ciudadanos la inocuidad de la técnica, sin embargo todavía no facilita información de manera clara en su sede electrónica, aunque asegura que tiene previsto hacerlo.

Impacto de las infraestructuras: aeropuertos, carreteras y ferrocarriles

Siguen sin aprobarse las servidumbres aeronáuticas acústicas y los planes de acción de **aeropuertos** como Bilbao, Ibiza, Málaga, Sevilla y Valencia. Esta institución ha formulado una resolución a la Dirección General de Aviación Civil para que se agilicen los trámites para proceder a la aprobación de dichas servidumbres y sus planes de acción, con el fin de salvaguardar los derechos de los afectados por el impacto acústico de los aeropuertos.

La Institución también ha actuado en relación con los problemas de ruido generados por instalaciones militares, dirigiéndose a la administración de Defensa para que se llevara a cabo el control del cumplimiento de la legalidad en materia de contaminación acústica en este tipo de instalaciones. Es el caso de las bases aéreas de Zaragoza y de Armilla, en Granada.

Por lo que respecta a las carreteras, con carácter general, la Administración de carreteras no adopta o demora la adopción de medidas preventivas y correctoras del ruido, en particular la instalación de pantallas acústicas, incluso aun cuando ha reconocido que es preciso instalarlas. Los motivos para ello son los habitualmente esgrimidos: además de la inexistencia de disponibilidad presupuestaria, falta de aprobación de los mapas de ruido o revisión de los mismos (Autovía SE-30 en Sevilla) o de los planes de acción (Autovía S-10 en Camargo, Cantabria); demora en la tramitación de los proyectos (enlace de la M-40 con la A-6 en Madrid), urbanizaciones construidas con posterioridad a la infraestructura, etcétera.

Para la institución, la falta de un mapa de ruido o de un plan de acción no impide adoptar medidas provisionales para cumplir los niveles de ruido exigidos por las normas. Además, es irrelevante que las viviendas se construyan antes o después que la infraestructura, pues esta es la que debe adaptarse a la nueva situación ya que es la que genera contaminación.

Por lo que respecta a los ferrocarriles, la institución se ha ocupado del ruido generado por la estación del norte de Valencia, que afecta a las viviendas cercanas; de las molestias por ruido expuestas a Adif por el Ayuntamiento de Sant Celoni (Barcelona), por el paso de la línea de alta velocidad Madrid-Zaragoza-Barcelona-Frontera francesa en 2013, y del ruido generado por las obras de construcción y futura puesta en marcha del nuevo intercambiador Paco de Lucía (tren y cercanías), ubicado entre los barrios de Mirasierra y de Montecarmelo, en la Comunidad de Madrid.

Recursos naturales

Se preguntó a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana si va promover la modificación de la norma de **protección de los espacios naturales**, en la que se incluyó la exigencia de catalogar un humedal como condición previa a su declaración como espacio protegido para proceder a su protección. Existen humedales en esa Comunidad aún no catalogados que quedan así desprotegidos.

Se recibieron quejas por la construcción de una **senda costera en Cantabria**. Las obras se encuentran paralizadas y la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar está estudiando posibles modificaciones al proyecto de construcción. Esta institución ha

indicado a la Administración que, en la decisión que se adopte sobre las modificaciones del proyecto, deben tenerse en cuenta criterios que atiendan al uso racional del litoral y la conservación y al mantenimiento de sus valores naturales y paisajísticos. Este principio se contempla en el Plan Especial de Sendas y Caminos del Litoral, y también se deriva de la legislación en materia de costas y protección de espacios naturales, incluido el Convenio Europeo del Paisaje. Atender al mínimo impacto paisajístico de la obra supone que se adopten las medidas necesarias para garantizar el uso seguro de la senda, y se seleccionen para este fin las alternativas que supongan una menor afección.

Fauna y flora

Las autoridades españolas no han considerado preciso aplicar el principio de precaución en relación con el **uso del diclofenaco en medicamentos veterinarios** y se remiten a la decisión que adopte la Comisión Europea sobre prohibiciones o restricciones para el empleo o comercialización de dicho producto. El Comité Europeo de Medicamentos Veterinarios ha subrayado la necesidad de adoptar medidas adicionales de gestión en determinados ámbitos, para evitar que subproductos de animales tratados con diclofenaco entren en la cadena alimentaria de las **aves necrófagas**, según los riesgos identificados para cada situación (subproductos animales que proceden de matadero, animales que mueren por causas naturales o enfermedades en las granjas y son llevados directamente al muladar y procedentes de la ganadería extensiva).

El Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios (AEMPS) aprobaron unas recomendaciones en 2014. También anunciaron la implantación de un programa de muestreo de las aves necrófagas que entran en los centros de recuperación de fauna. Sin embargo, la información proporcionada ha resultado poco concluyente respecto a las medidas efectivamente aplicadas y los resultados obtenidos, por lo que el Defensor ha solicitado nuevos datos al respecto. España posee el 90% de las poblaciones de buitre de Europa, y entre las especies presentes, algunas se encuentran en un estado desfavorable de conservación y otras amenazadas.

La Institución también tramitó quejas relacionadas con **asociaciones que defienden los intereses de los animales**. Los casos más habituales suelen ser por falta de contestación a los escritos presentados a la Administración o por problemas con su personación como interesados en los procedimientos sancionadores en los que denuncian una infracción de la normativa sobre bienestar animal (como en algunas fiestas populares en las que intervienen animales). En los casos estudiados, la asociación denuncia los hechos y manifiesta su intención de personarse en el procedimiento como interesado. La respuesta de algunas administraciones es considerarles solo como denunciante. El Defensor del Pueblo considera que, en algunos supuestos, esas asociaciones son interesados cualificados, ya que tienen interés en que la Administración resuelva de una manera concreta y desean presentar alegaciones a la propuesta de resolución como organizaciones que defienden la protección de los animales.

Minas

El año pasado prosiguieron las actuaciones con la Consejería de Economía, Empleo e Industria de la Junta de Galicia sobre los impactos de la actividad minera en Carballeda de Valdeorras (Ourense) y sobre una mina de cobre y oro en Touro (Coruña).

En Madrid, la Administración autonómica y la Confederación Hidrográfica del Tajo aceptaron las sugerencias formuladas e iniciaron un informe conjunto sobre la situación de las explotaciones extractivas en el Parque Regional en torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama y las labores de restauración.

El Defensor del Pueblo también promovió una actuación oficio sobre la actividad de una cantera en Llera, en la localidad de Grado (Asturias), así como sobre la legalización de unas obras realizadas en dicho lugar, condicionadas al cumplimiento de las prescripciones y requisitos ambientales expuestos en resoluciones e informes sectoriales.

Mar, costas y puertos

La prórroga de las concesiones para la ocupación de dominio público marítimo-terrestre anteriores a la Ley 2/2013, de protección y uso sostenible del litoral, por un período de hasta 75 años, plantea problemas en las concesiones que implican la prestación de un servicio. Una prórroga automática y generalizada contradice la previsión de concurrencia competitiva que debe regir el otorgamiento de nuevas concesiones una vez transcurrido el plazo previsto en la concesión inicial. La exigencia de concurrencia competitiva deriva de la transposición de la Directiva relativa a los servicios del mercado interior que, entre otras medidas legislativas, requirió la modificación de la propia Ley de Costas. Esta cuestión se ha planteado en relación con la prórroga de las concesiones en el Paseo Marítimo de la Malvarrosa, en Valencia, y está pendiente de dilucidar por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente.

Las actuaciones principales de la Institución relacionadas con playas tuvieron que ver con el acceso a la playa de Toralla, Vigo (Pontevedra); con las medidas compensatorias por la destrucción de la playa de Nazaret, en Valencia; con la bahía de Portman (Murcia), y con la playa del Albir en l'Alfàs del Pi (Alicante).

Aguas continentales

Prosiguen las actuaciones con la Confederación Hidrográfica del Guadalquivir en relación con la disminución de caudales otorgados a una comunidad de regantes por nuevos sondeos concedidos. Un problema similar motivó las actuaciones con la Confederación Hidrográfica del Tajo en Pozancos (Guadalajara) por los aprovechamientos concedidos para un uso recreativo a una sociedad limitada.

El Principado de Asturias ha remitido información sobre las emisiones de tres grandes instalaciones industriales con el fin de averiguar el origen de la contaminación por mercurio de las fuentes de La Piquera y El Muselín, actualmente en estudio por la institución. También prosiguen las actuaciones por la contaminación de un manantial en Porto do Son (A Coruña)

sin que el ayuntamiento haya remitido información concluyente o haya actuado para resolver el problema.

En ocasiones, los problemas de depuración obedecen a procesos urbanísticos poco controlados. Tras las actuaciones seguidas con la Confederación Hidrográfica del Júcar en relación con una queja presentada por vecinos y asociaciones del Campo de Elche relativas a la depuración de aguas residuales y las condiciones exigidas en las autorizaciones de vertido a las viviendas aisladas, esta institución se ha dirigido a la Consejería de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana.

Continúa en trámite la construcción y la puesta en funcionamiento de nuevas depuradoras en la Costa del Sol para conseguir el objetivo de vertido cero, que era para el año 2015, según el Plan de Saneamiento Integral en esa Costa, y para procurar la adecuada calidad de las aguas. Su tramitación se lleva conjuntamente con la institución del Defensor del Pueblo Andaluz. De hecho, los datos facilitados por el comisionado autonómico han servido para proseguir las actuaciones ante el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, al ponerse de manifiesto que existen dilaciones en la ejecución de los sistemas de depuración por parte de la Administración autonómica y estatal. La Institución ha formulado una sugerencia al Ministerio para que agilice la aprobación del protocolo para promover y ejecutar las infraestructuras de saneamiento y depuración, con el fin de cumplir el objetivo de vertido cero en la provincia de Málaga.

Otro caso tratado tuvo que ver con las inundaciones en la urbanización Mar de Cristal en Playa Honda (Cartagena) que se suceden año tras año cuando hay episodios de lluvias torrenciales debido a la falta de canalización o drenaje de esas aguas.

Contaminación

Prevención y gestión de residuos

Se siguen recibiendo quejas de ciudadanos de Madrid, que expresan su malestar por la suciedad de sus barrios y la saturación de los contenedores de reciclaje, ya que la basura suele estar depositada fuera de los recipientes o esparcida por la calle. El Ayuntamiento de Madrid suele contestar a esta institución que se giran visitas de inspección, se intensifica la limpieza en la zona e incluso que se realizan campañas de concienciación sobre el reciclaje, así como sobre las horas y días de depósito. Pese a los esfuerzos del Consistorio, los ciudadanos siguen manifestando en algunos casos que la situación ha mejorado poco o casi nada, por lo que esta institución sigue tramitando esos expedientes y el Ayuntamiento muestra su intención de atender las peticiones ciudadanas con nuevas actuaciones o medidas.

La Institución recibió quejas describiendo la situación vivida en **Parla** durante los días de la **huelga de basuras**. Por eso, se inició una actuación ante el Ayuntamiento y, en la información municipal, recibida se aportaron unas fotos que evidenciaban una acumulación de residuos de manera desproporcionada durante las huelgas de 2014 y 2015, con riesgos para la salud de las personas.

Esta institución indicó al **Ayuntamiento de Parla** que lo sucedido no fueron las características molestias derivadas de una huelga, ya que parecieron traspasarse los niveles asistenciales mínimos para la población. El Ayuntamiento facilitó abundante documentación con datos numéricos sobre el desarrollo de las jornadas de huelga (el conteo de empleados y residuos recogidos). No obstante, había cuestiones que seguían sin recibir una contestación, esto es: las relaciones actuales del Ayuntamiento con la empresa adjudicataria de la recogida de basuras, las contestaciones recibidas de los Ministerios y de la Comunidad de Madrid a los que se les solicitó colaboración durante la huelga, así como las actuaciones propuestas o sugeridas por esos órganos; su parecer sobre la situación de limpieza del municipio en estos días o sobre si puede razonablemente preverse que se presenten de nuevo las causas que motivaron las huelgas anteriores y cómo se va a actuar.

La institución está a la espera de la nueva contestación municipal.

Un ciudadano se dirigió al Defensor para poner de manifiesto las molestias procedentes del **incendio producido en un vertedero ilegal próximo a Valdemingómez**, (Madrid) ya que el humo respirado podría ser tóxico. Manifestaba el compareciente que dicho vertedero había sido denunciado varias veces ante el Seprona, aunque desconocía los motivos por los que no había sido clausurado. Por eso, esta institución solicitó al Ayuntamiento de Madrid información

La contestación municipal informó de que, durante estos años, se han llevado a cabo actuaciones en esa zona por parte del Ayuntamiento y la Comunidad de Madrid, incluso se dio cuenta de algunas de las actuaciones llevadas a cabo por la Fiscalía. Señaló que, a finales de julio de 2015, se dictó una resolución judicial decretando la paralización de la actividad ilegal. Esta institución, antes de dar por finalizadas las actuaciones ante el Ayuntamiento, consideró adecuado precisar a la administración que, dada la proliferación de solares abandonados en la zona y con el fin de evitar situaciones irregulares, sería conveniente girar visitas de inspección con cierta regularidad para prevenir el asentamiento de nuevos vertederos ilegales y, en su caso, proceder a su clausura o paralización.

También se han recibido quejas por la existencia de un **vertedero irregular en La Murada en Abanilla (Murcia)**. Se trata de un lugar donde, durante años, ha sido enterrada la basura en lugares sin autorizar y luego se ha colocado una capa de tierra vegetal donde se han plantado árboles frutales. La basura enterrada ha producido ríos de lixiviados que presuntamente están contaminando acuíferos y aguas subterráneas.

Se solicitó información a la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente de la Región de Murcia sobre dicho vertedero y los controles sobre el mismo. Tras comprobar la situación del vertedero se ha procedido a revocar la autorización ambiental integrada y a la incautación de las fianzas depositadas por la empresa. Asimismo, se ha ordenado la ejecución forzosa subsidiaria de restauración ambiental del vertedero, que incluye la extracción y gestión de los lixiviados. Las actuaciones siguen en curso.

Contaminación atmosférica

En 2015 continuaron las actuaciones por **contaminación del aire por ozono troposférico en Lorca (Murcia)**. De acuerdo con la información enviada por la Consejería de Agua, Agricultura y Medio Ambiente, el Plan de mejora de la calidad del aire para la Región de Murcia 2015-18 todavía no ha sido aprobado, pero se encuentra en período de información pública.

Revisado el contenido del Plan, se observa que la Región de Murcia está adoptando medidas y prevé la realización de nuevas actuaciones para que no se superen los umbrales de ozono troposférico y, también, para concienciar a la población de la magnitud del problema.

También prosiguieron las actuaciones por las quejas relativas a los **olores procedentes del complejo de Valdemingómez (Madrid)**. Según la información remitida por el Ayuntamiento, el 7 de mayo de 2015, se firmó el Convenio de Colaboración entre la Junta de Compensación de Valdecarros y el Ayuntamiento de Madrid para la financiación de los estudios de diagnóstico, definición de las actuaciones preventivas y correctoras, y la determinación de su alcance económico. El plazo máximo estimado para la presentación del estudio es de 24 meses (mayo de 2017). El Ayuntamiento ha manifestado su voluntad de cerrar la planta de gasificación de las Lomas y de dar participación ciudadana en las decisiones que se adopten sobre este asunto, principalmente a través de la plataforma Odourmap. También ha informado de la implantación de medidas correctoras para reducir molestias por olor asociadas a metano en el sistema de desgasificación y en el compostaje de Las Dehesas, por lo que se han cerrado las actuaciones.

URBANISMO

Las licencias urbanísticas y la seguridad y accesibilidad de parques infantiles, objeto de estudio por parte de la Institución

El Defensor del Pueblo presentó dos estudios monográficos, sobre “Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil”, y sobre “Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites”. Ambos contienen recomendaciones a las Administraciones. Otro asunto destacado del que se ocupó la Institución tuvo que ver con la eliminación de las barreras arquitectónicas.

Planeamiento y ejecución

La Institución actuó ante **retrasos injustificados en la tramitación** de varios expedientes urbanísticos en Madridejos (Toledo). Las actuaciones se centraron en una modificación puntual para crear suelo urbanizable industrial. Se sugirió a la administración autonómica que informara al Ayuntamiento sobre los pasos para aprobar definitivamente la modificación puntual. Se finalizaron las actuaciones dado que se constató que la administración autonómica estaba colaborando con el Ayuntamiento.

Un caso similar se produjo en Archena (Murcia), donde se sugirió al Ayuntamiento impulsar sin más demora la redacción de un nuevo documento refundido de la modificación puntual, someterlo a información pública, tener en cuenta las alegaciones presentadas y, posteriormente, remitirlo de nuevo a la Administración regional para su aprobación definitiva. El Ayuntamiento aceptó la sugerencia formulada por la Institución.

En **ejecución urbanística** también se han tramitado quejas por graves **retrasos**. Por ejemplo, la demora en la gestión de una unidad de ejecución en Leganés (Madrid). La Institución formuló una sugerencia que se encuentra pendiente de aceptación.

Los retrasos en la gestión urbanística de un sector de suelo urbanizable con ocupaciones ilegales en Liria (Valencia), motivaron la actuación del Defensor del Pueblo, que sugirió al Ayuntamiento que adoptara las medidas precisas para promover la completa gestión urbanística del sector, incluso mediante su gestión directa, de forma que se garantizara la transformación del suelo de acuerdo con su clasificación urbanística, en los términos y plazos previstos por el Planeamiento General vigente en el municipio.

La Institución también ha trabajado sobre casos relacionados con el mantenimiento y conservación de los servicios públicos de la urbanización. Es el caso de una urbanización en el municipio de Coín (Málaga). El Defensor del Pueblo instó al Ayuntamiento a que adopte cuantas medidas sean necesarias para finalizar las obras de urbanización de forma que

puedan ser recibidas por el Ayuntamiento, que en ese momento asumirá también la obligación de mantenerlas y conservarlas.

Vecinos de Badajoz llevan años solicitando al Ayuntamiento que efectúe labores de conservación y mantenimiento en las aceras y calzada de dos calles de la localidad, que el Ayuntamiento afirma son de titularidad privada. Se sugirió al Consistorio que procediera, a la mayor brevedad, al arreglo y pavimentación, así como a su ulterior conservación y mantenimiento, de las aceras y calzada de las calles. La sugerencia fue rechazada.

Protección de edificios singulares

En 2014, esta institución inició una actuación de oficio al tener conocimiento de que la antigua fábrica de Centrales Lecheras Españolas (CLESA), de Madrid, una obra referente de la arquitectura industrial contemporánea realizada en 1961, podría ser demolida. Su propietario solicitó licencia para el derribo, que debía ser concedida al carecer el edificio de protección administrativa.

Por ello, se solicitó al Ayuntamiento y a la Consejería de Empleo, Turismo y Cultura de la Comunidad de Madrid que informaran sobre posibles medidas para garantizar la protección del inmueble. Ambas Administraciones concluyeron que el edificio debía protegerse y conservarse dado su valor arquitectónico.

El Defensor del Pueblo tramitó en su día una queja por la necesidad de restauración que precisaba el frontón Beti Jai, de Madrid. Aunque el edificio gozaba del máximo grado de protección urbanística, se encontraba en un notable estado de abandono. Las actuaciones finalizaron en 2010 al adoptar, tanto el Ayuntamiento como la entonces Consejería de Cultura y Turismo de la Comunidad de Madrid, medidas para garantizar la rehabilitación y conservación del inmueble. En 2015 se ha tenido conocimiento de que, a pesar de que en 2011 el frontón fue declarado Bien de Interés Cultural (BIC), el inmueble se encuentra en la actualidad en las mismas condiciones de abandono que en 2008, con el consiguiente deterioro por el tiempo transcurrido. Por ello, se inició una actuación de oficio ante el Ayuntamiento a fin de conocer las actuaciones realizadas en estos años. La Administración municipal confirmó la expropiación del edificio por parte del Ayuntamiento. Añadía que las actuaciones de reparación y consolidación necesarias para garantizar la seguridad del inmueble, y ulteriores de rehabilitación, se llevarían a cabo paulatinamente. Desde entonces el Ayuntamiento ha ido informando a esta institución de las intervenciones municipales, que van orientadas a garantizar la recuperación y consolidación de los valores y características esenciales del inmueble que motivaron su declaración como BIC. Las actuaciones prosiguen a la espera de que el Ayuntamiento informe, entre otros extremos, si tiene previsto incluir en los presupuestos del año 2016 partidas adicionales para continuar con los trabajos de consolidación y restauración del inmueble.

Licencias urbanísticas

Como ya se apuntó en el informe de 2014, la institución recibe numerosas quejas sobre la lentitud en la tramitación por los ayuntamientos de las licencias de obras, en muchos casos con demora de meses. Por este motivo, en 2014 se iniciaron actuaciones de oficio con diez municipios de población diferente en número de habitantes, a los que se solicitó información sobre los problemas ordinarios que encuentran al tramitar una solicitud de licencia de obras, los tiempos medios de tramitación y los recursos personales y materiales de que disponen. Recibida la información, el Defensor del Pueblo consideró de interés evaluar los procedimientos y tiempos de tramitación de licencias, y formular unas recomendaciones que se dirigieron a dichos ayuntamientos y a la Federación Española de Municipios y Provincias. Todo ello con el fin de hacer más fácil el emprender una actividad que puede dinamizar la economía y redundar de forma positiva en el empleo.

La información recibida, las actuaciones llevadas a cabo y las conclusiones de esta institución han quedado plasmados en un **estudio** presentado a las Cortes Generales en septiembre de 2015 sobre ***Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites***.

Licencia de primera ocupación

Esta institución se encuentra continuamente con casos de viviendas que disponen de licencia de primera ocupación y que, sin embargo, no tienen garantizada una prestación adecuada de los servicios básicos. Se destacan solamente algunas.

Licencia de primera ocupación otorgada por el Ayuntamiento de Seseña (Toledo) a viviendas sin suministro eléctrico. La inexistencia de este servicio debería haber impedido otorgar la licencia de primera ocupación. Además, en caso de otorgarse, como ocurrió aquí, la licencia es ineficaz por cuanto la compañía suministradora no da el suministro. Incluso podría el Ayuntamiento haber incurrido en responsabilidad al otorgar una licencia de imposible aplicación. Se sugirió al Ayuntamiento que asumiera el coste de implantación de las instalaciones necesarias que permitieran el suministro efectivo de energía eléctrica a las viviendas.

Otro caso similar de viviendas sin suministro de energía eléctrica que disponen de licencia de primera ocupación, acaece en **Leganés (Madrid)**. Se recordó al Ayuntamiento que está obligado a verificar antes de otorgar las licencias que el edificio cumple las condiciones impuestas en la licencia de obras, y que reúne las condiciones de habitabilidad, seguridad y salubridad adecuadas.

Participación urbanística y acceso a la información urbanística

Esta institución sigue encontrando resistencia por la administración en el cumplimiento de la función pública de dar acceso a la información urbanística y ambiental que esté en su poder y facilitar así la participación en los asuntos públicos. Esta actitud contrasta con el esfuerzo del legislador para que la participación ciudadana en urbanismo sea efectiva.

Como ejemplo de ello se citan las actuaciones seguidas con el Ayuntamiento de Covalada (Soria), que denegó al autor de la queja el acceso al proyecto de un edificio que había denunciado previamente, por entender que la estimación de la solicitud constituiría una grave infracción a la normativa sobre propiedad intelectual. La Institución formuló al Ayuntamiento un Recordatorio de deberes legales para que facilitara a los ciudadanos la información urbanística que soliciten. Y además, se le sugirió que facilitara al interesado el acceso a la documentación que integra el proyecto del edificio denunciado, en cuanto este es soporte de unas obras para las que ha de obtenerse autorización municipal y que, además, figura en un expediente administrativo (artículos 2 y 23 de la Ley 27/2006). El Ayuntamiento aceptó ambas resoluciones y anunció que emplazaría al autor de la queja para pudiera examinar la documentación reclamada.

Un caso similar se planteó respecto del Ayuntamiento de Toledo, quien aceptó las consideraciones de esta institución y, en su cumplimiento, facilitó al interesado el acceso a la información urbanística que venía reclamando.

Barreras arquitectónicas y urbanísticas

Se iniciaron actuaciones, actualmente en curso, por la suspensión de la actividad de las comisiones técnicas de trabajo del Consejo para la Promoción de la Accesibilidad y la Supresión de Barreras de la Comunidad de Madrid, debido a la falta de medios y recursos personales y económicos.

Asimismo, se ha constatado que continúa produciéndose un retraso importante en la aprobación del II Plan Nacional de Accesibilidad. El plazo otorgado por ley finalizó el 30 de noviembre de 2014. El Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad informa puntualmente sobre los progresos, pero reconoce que no avanza con rapidez.

La Institución también inició actuaciones de oficio con 15 comunidades autónomas, al constatar que solo dos de ellas disponían de legislación en materia de seguridad de las zonas de juego infantil en espacios públicos. Estas actuaciones han culminado, en el año 2015, en el **estudio sobre la Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil** en España, presentado ante las Cortes Generales en dicho año.

Durante la elaboración del estudio, se constató que existen pocos parques infantiles adaptados que permitan la integración de todos los niños, con y sin discapacidad. Este déficit, que suele pasar inadvertido para la población no afectada, supone un problema no solo para los niños, que no pueden acceder ni utilizar las instalaciones, sino también para los padres y cuidadores, que no disponen de espacios de recreo donde los pequeños puedan interactuar en condiciones de igualdad con otros niños de su edad.

Desde el punto de vista de la seguridad, las conclusiones son las siguientes: la Administración General del Estado carece de unas normas mínimas de seguridad que regulen la instalación, conservación y mantenimiento de las áreas de juego infantil existentes. Sin embargo, tanto la administración estatal, como la autonómica y la local tienen competencia en la materia. Esta laguna hace que en muchos lugares no esté garantizado que la instalación se

haya ejecutado correctamente, ni que se realicen periódicamente tareas de mantenimiento. Esta institución considera que establecer unos requisitos mínimos de seguridad y un protocolo de instalación y mantenimiento contribuiría decisivamente a reducir el riesgo de accidentes, supondría una garantía para los usuarios y facilitaría la labor de los técnicos.

El Defensor del Pueblo ha dirigido recomendaciones a las distintas administraciones territoriales, para que actúen en el ámbito de sus competencias garantizando la seguridad en el uso de estos espacios públicos.

Barreras arquitectónicas en edificios públicos y entorno urbano

Durante el año 2015, se han concluido casi todas las actuaciones iniciadas tras la presentación por parte del **Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI)** de 44 quejas, dentro de su campaña «100 denuncias 100». El balance de los resultados ha sido positivo y las administraciones consultadas han mostrado su disposición a colaborar. En algunos casos, se han eliminado las barreras detectadas y en otros, el problema planteado ya está en vías de solución.

Barreras arquitectónicas en edificios privados

Dentro de las denuncias presentadas ante esta institución por el CERMI se encuentran las relativas a edificios privados como salas de cine, una sucursal de un banco, un centro de congresos, un teatro y un restaurante.

El Comité denunciaba la vulneración del Código Técnico de la Edificación, en concreto del Documento Básico de Seguridad de Utilización y Accesibilidad, que establece unas exigencias para los edificios con el objeto de facilitar el acceso y la utilización no discriminatoria, independiente y segura a las personas con discapacidad. Sin embargo, el plazo habilitado para que los edificios existentes se adecuen, en todo aquello que sea susceptible de ajustes razonables, a las condiciones de accesibilidad recogidas en el Documento Básico, finaliza en diciembre de 2017. Todavía, por tanto, se está a tiempo de realizar ajustes razonables en los edificios para mejorar la accesibilidad, aunque el comienzo de estos trabajos no puede demorarse mucho más. Mientras tanto, el Código Técnico es aplicable a las obras de edificación de nueva construcción y cuando se realicen intervenciones en los edificios existentes.

Ayudas públicas para la supresión de barreras arquitectónicas en edificios privados

El número de quejas sobre retrasos en el procedimiento de otorgamiento de las ayudas autonómicas para financiar la instalación de ascensores en la Comunidad de Madrid asciende a más de 1.000. Durante 2015 se han seguido dirigiendo ciudadanos al Defensor del Pueblo en relación con este asunto.

La queja inicial se presentó en nombre de varias comunidades de vecinos que habían solicitado estas ayudas al amparo de una normativa que establecía una línea de ayudas por el 70% del presupuesto, con un límite de 50.000 euros, y que se encontraban sin resolver o se resolvieron reconociendo un máximo de 15.000 euros.

Aunque la queja inicial afectaba a 27 comunidades de propietarios, la reclamación se ha ido ampliando a muchas comunidades más, así como a personas físicas solicitantes de la subvención o miembros de una comunidad de propietarios que la habían solicitado. La magnitud del número de quejas, así como las repercusiones económicas de la cuestión, aconseja por razones de economía procedimental, iniciar una actuación de oficio.

En la última respuesta (30 de julio de 2015) la Administración informó que la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación no había tenido crédito adecuado y suficiente para convocar ayudas tras la entrada en vigor del Decreto 88/2009, por el que se regulan las ayudas económicas a la rehabilitación de edificios residenciales y recuperación de entornos urbanos, que incluye las subvenciones para la instalación de ascensores para el período 2009/2012, ni durante todo el período de su vigencia, hasta diciembre de 2012. Por lo que no había sido posible reconocer ninguna ayuda solicitada conforme a dicho marco.

Sin embargo, esta institución tiene conocimiento (a través de las informaciones proporcionadas por la Administración) de la firma del Convenio de Colaboración con el Ministerio de Fomento para la ejecución del Plan Estatal 2013-16. El Real Decreto 233/2013, que lo aprueba, contempla como actuación subvencionable la instalación de ascensores. Por otra parte, en el proyecto de Presupuestos Generales de la Comunidad de Madrid para 2016 se contempla un gasto por importe de 37.805.612 € en materia de vivienda. Atendiendo a lo indicado, se ha solicitado a la Consejería de Transportes, Vivienda e Infraestructuras que informe si, durante el ejercicio 2016, va a resolver las solicitudes de ayuda para instalación de ascensores que estén pendientes de tramitación y si tiene previsto convocar nuevas ayudas.

El Defensor del Pueblo abogó porque se puedan grabar los plenos municipales

La Institución inició una actuación ante la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) para que inste a los alcaldes a que permitan las grabaciones de los plenos municipales. Además, tramitó quejas relativas a la organización y régimen jurídico de las entidades locales y a actividades y servicios públicos municipales.

Organización y régimen jurídico de las corporaciones locales

La Institución inició una actuación de oficio ante la FEMP a la vista de las reiteradas quejas presentadas por ciudadanos que, bien como meros asistentes a las sesiones de los plenos de los ayuntamientos, bien en su condición de concejales, exponían **su disconformidad con que los alcaldes no permitieran que se pudiera grabar su desarrollo**. Se pidió a dicha organización que valore la conveniencia de remitir a los alcaldes y presidentes de las entidades locales que la integran, una circular para que permitieran las grabaciones.

Estatuto de los miembros de las corporaciones locales

Algunos concejales se han dirigido a esta institución solicitando su amparo ya que **los alcaldes de sus respectivos ayuntamientos no les permitían acceder a la información concreta que precisaban para el desempeño de su función**. El Defensor del Pueblo ha sostenido el criterio de que procedía que se les facilitaran esos datos concretos que versaban sobre asuntos de competencia municipal, ya que eran necesarios para poder ejercer mejor las funciones propias de su cargo. El derecho a la información de los concejales está ligado al derecho constitucional de participación política y es independiente del derecho de acceso de los ciudadanos.

Algunos concejales han solicitado el amparo del Defensor del Pueblo al no disponer de un despacho para reunirse de manera independiente y recibir visitas de ciudadanos, o de un buzón para la correspondencia que se les dirige, o por carecer material de oficina, etcétera, mientras que otros grupos políticos municipales de su misma Corporación sí contaban con esos medios materiales.

Territorio y población

Algunos ciudadanos han tenido **dificultades para empadronarse y otros han sido dados de baja de oficio en el padrón** por su ayuntamiento sin seguirse el procedimiento previsto y sin que hubiesen cambiado sus domicilios. En cuanto a los primeros, el problema lo han tenido muchos extranjeros a los que se les exigía presentar más documentos de los legalmente

previstos o a los que se les reclamaba su presencia física en las dependencias municipales, exigencias estas que no tienen los nacionales. Con ello, se les ha impedido hacer uso de algunos servicios asistenciales de salud, de educación, de transporte, etcétera. Un ayuntamiento ha llegado a adquirir la costumbre de trasladar a la Policía Nacional la documentación presentada por los extranjeros que solicitaban empadronarse para que examinaran si su estancia en España era legal o no, cuando esta cuestión nada tiene que ver con la normativa que regula el padrón de habitantes.

Actividades y servicios públicos municipales

Se han presentado quejas en las que los ciudadanos expusieron su disconformidad con **el estado en que se encontraban las calles**, ya que sus pavimentos tenían baches o las aceras tenían obstáculos que obligaban a los peatones a transitar por sus calzadas. Las actuaciones desarrolladas por esta institución han ido encaminadas a contrastar las versiones de esos hechos expuestas por los ciudadanos, máxime cuando las pruebas aportadas no siempre han reflejado suficientemente lo denunciado.

Algunos ayuntamientos han aprobado ordenanzas fiscales reguladoras de los precios públicos por prestación de servicios, en las que se establece que los ciudadanos que residen en ese mismo municipio paguen menos que los no residentes por el uso de las **instalaciones municipales de carácter deportivo y cultural** o por la participación en los cursos que allí se imparten. Esta institución defiende que tal práctica no es acorde con el principio de igualdad de todos los usuarios en las tarifas de los servicios, salvo reducciones que atiendan únicamente a la capacidad económica, que es lo previsto en la ley.

Si un ayuntamiento considera que sus residentes deben contar con una preferencia en el uso de los servicios y actividades municipales, ya que son quienes más contribuyen a su sostenimiento, se debería estudiar otra alternativa conforme con la ley. La solución se halla en la aplicación de bonificaciones, subvenciones o ayudas a los usuarios que atiendan a su capacidad económica y demás circunstancias legalmente previstas, o también a través de otras alternativas, conformes con la ley y distintas de la vía tributaria.

Quejas por el uso de herbicidas en parques y jardines públicos. La institución solicita información a la administración local para comprobar si se cumple la normativa en cuanto a productos autorizados, niveles de capacitación de los usuarios profesionales, requisitos sobre acceso y horarios para el empleo de los productos en zonas públicas, precauciones en caso de grupos vulnerables, medidas para la protección de las aguas, requisitos para la gestión de los envases, información al público, etcétera.

La Institución insta a que el proceso de recuperación de la extra de 2012 sea igual para todos los empleados públicos

El año pasado comenzó el proceso de recuperación de la paga extra suprimida en diciembre de 2012 y de algunos de los permisos reducidos como consecuencia de la aprobación del Real Decreto-ley 20/2012, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad. La institución pidió que todos los empleados públicos, con independencia de la administración o entidad pública en la que presten servicios, recuperen la extra suprimida.

Procesos selectivos

La falta de información sobre los motivos por los que se paraliza por dilatados períodos de tiempo el desarrollo de los procesos selectivos en curso, genera incertidumbre entre los aspirantes sobre su correcto desarrollo. De las quejas planteadas se desprende que estas situaciones ponen en riesgo la confianza de los interesados en que el acceso a la función pública discorra de manera objetiva e imparcial, conforme a los principios constitucionales de igualdad, mérito y capacidad, así como en la exigencia de buena administración a las que se deben todas las administraciones públicas.

Desde el Defensor del Pueblo se ha instado a las administraciones a gestionar los procesos selectivos de modo más transparente, informando a los aspirantes de las vicisitudes que se produzcan en su desarrollo, y a adoptar formalmente, en el plazo más breve posible, las decisiones que al respecto se estimen oportunas.

También sigue siendo amplio el número de quejas planteadas en relación con la falta de transparencia de los procesos selectivos y con las dificultades de acceso a la información relativa a aquellos. La discrecionalidad técnica de los tribunales, a juicio del Defensor del Pueblo, no debería asociarse a la ausencia de motivación de sus decisiones, ni a una motivación tan escasa que no permita dilucidar mínimamente los motivos de su decisión.

Por otro lado, la exigencia de solicitud de información y su acceso en los procesos selectivos, debe satisfacerse de manera ágil, con objeto de que los solicitantes tengan acceso a la información con anterioridad a la finalización de tales procesos. Así se evitarían impugnaciones innecesarias por falta de información y se obtendría una reducción de la litigiosidad en la materia.

El Defensor del Pueblo ha llevado a cabo en 2015 actuaciones ante la Secretaría General de la Administración de Justicia, en defensa del derecho de un aspirante al cuerpo de tramitación procesal a obtener una copia de la hoja de respuestas de los exámenes realizados. El derecho a obtener copia de los documentos obrantes, en los procedimientos en los que los ciudadanos sean parte, debe prevalecer frente a las previsiones específicas de las bases de

una convocatoria que no pueden interpretarse de manera que restrinjan o limiten el ejercicio de un derecho reconocido por la ley. La sugerencia fue aceptada.

Destacan también las actuaciones desarrolladas ante el Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid), en relación con las pruebas selectivas de promoción interna en el cuerpo de la Policía local. Varios participantes solicitaron al Defensor del Pueblo que se personara en dichas pruebas y supervisara su desarrollo ulterior para garantizar la transparencia del proceso y el pleno acatamiento a los principios de igualdad, mérito y capacidad al existir firmes indicios de que se habían producido filtraciones previas del contenido de la prueba antes de su realización. Como resultado de tales actuaciones se constató que las pruebas selectivas, cuyo tercer ejercicio se había realizado hacía más de un año, se mantenían en una situación de pendencia en la que incluso se ignoraba por parte de la autoridad convocante si la prueba celebrada estaba anulada o no. Esta situación afectaba incluso a la convocatoria misma de las pruebas selectivas, ya que por parte del Ayuntamiento se planteaba la posibilidad de proceder a su anulación, en función del criterio que sostuviese al respecto la asesoría jurídica de la corporación –cuya titularidad estaba vacante– y de que fuese aplicable al caso la institución de la caducidad.

Se deducía que, pese al tiempo transcurrido y los persistentes y firmes indicios de irregularidades, no se habían tomado decisiones tendentes a la depuración de las posibles responsabilidades administrativas y penales en las que se hubiera podido incurrir. Se formularon recomendaciones para que se emitieran con urgencia los informes jurídicos pertinentes sobre la anulación o mantenimiento de la convocatoria y las pruebas celebradas; que se resolviera con el mismo carácter de urgencia lo que procediese y, en función de ello, se adoptaran las decisiones correspondientes para finalizar el proceso selectivo o, en su caso, convocar nuevas pruebas para la cobertura de las plazas afectadas y, por último, que se iniciaran con urgencia las acciones procedentes para depurar posibles responsabilidades. Dichas recomendaciones están pendientes de respuesta.

Retribuciones de los empleados públicos

En materia retributiva el número de quejas planteadas, en comparación con los años precedentes, como consecuencia de la **supresión de la paga extraordinaria de 2012**, ha sido considerablemente menor. Ello se debe a que las normas adoptadas por las diferentes administraciones públicas tendentes a devolver la citada paga extraordinaria, que se ha ido produciendo fundamentalmente durante el año 2015 como consecuencia de la mejora de la coyuntura económica.

No obstante, el proceso de recuperación de esta paga no ha afectado por igual a todos. Las quejas planteadas en materia retributiva por parte de los empleados del sector público han versado sobre la falta de abono de las cantidades correspondientes a la citada paga extraordinaria suprimida. Los funcionarios de la Administración General del Estado han ido recuperando un porcentaje de la paga extraordinaria del mes de diciembre de 2012, pero otras administraciones y entidades públicas no han procedido a la devolución de ese porcentaje

alegando dificultades presupuestarias, lo que implica en la práctica una situación de desigualdad que debe ser corregida.

En opinión del Defensor del Pueblo, si todo el personal del sector público se vio afectado por la suspensión de la paga, a todo ese personal se le debe reintegrar lo que le corresponda. Por ello, desde esta institución, se insta al conjunto de las administraciones públicas a realizar los esfuerzos necesarios para que se eviten las desigualdades de tratamiento en esta materia con el fin de que todos los empleados públicos, con independencia de la administración o entidad pública en la que presten servicios, recuperen la paga extraordinaria del año 2012.

Condiciones laborales de los empleados públicos

Durante el año 2015 se produjo un proceso de recuperación de ciertos **permisos** que habían sido reducidos como consecuencia de la aprobación del Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad.

Se establecieron, asimismo, ciertas mejoras con objeto de garantizar el disfrute de los períodos vacacionales durante las situaciones de permiso de maternidad, incapacidad temporal, riesgo durante la lactancia o riesgo durante el embarazo.

También se ha establecido el **permiso por paternidad** ampliado de quince días a cuatro semanas por el nacimiento, guarda con fines de adopción, acogimiento o adopción de un hijo, que ya había sido reconocido por la Ley 9/2009, de 6 de octubre.

Sin embargo, la medida nunca ha entrado en vigor y los Presupuestos Generales del Estado para el año 2016, atrasan nuevamente su entrada en vigor al 1 de enero de 2017.

La institución considera necesario evitar nuevos aplazamientos del mencionado permiso que en enero de 2017 llevará ocho años reconocido y sin aplicación efectiva. El reconocimiento de un derecho en una ley no puede quedarse en una mera declaración de intenciones y menos aún cuando el derecho reconocido y no aplicado incide en la conciliación de la vida familiar, en la efectividad de la igualdad del hombre y la mujer y en el elenco de los derechos de los empleados públicos.

El Defensor del Pueblo ha constatado que no todas las administraciones públicas permiten el disfrute del **permiso de lactancia** acumulado seguido de la excedencia voluntaria por cuidado de hijos. Esto supone la presencia de una desigualdad entre empleados públicos en razón de la administración en la que trabajen, a pesar de que tanto el permiso de lactancia en su modalidad acumulada, como la excedencia por cuidado de hijos, forman parte de la legislación básica y, en consecuencia, afecta por igual a todas las administraciones públicas.

Asimismo, y como ya se indicó en el informe de 2014, el **permiso para el cuidado de hijo menor afectado por enfermedad grave** continúa generando problemas en su interpretación.

El problema se deriva de las diferencias de interpretación a la hora de aplicar lo dispuesto en el artículo 49.e) de la Ley 7/2007, de 12 de abril, por la que se aprueba el Estatuto

Básico del Empleado Público, en relación con el nuevo permiso introducido en dicho precepto para el cuidado de menores afectados por cáncer u otra enfermedad grave.

La Institución formuló una recomendación a la Consejería de Sanidad de la Junta de Castilla y León para que se asimilara a la hospitalización de larga duración la continuación del tratamiento médico o el cuidado del menor en domicilio tras el diagnóstico del cáncer o enfermedad grave. La Consejería aceptó la recomendación.

También se actuó ante la Consejería de Educación, Formación y Empleo, del Gobierno de La Rioja, tras conocer el caso de una funcionaria que reclamaba el citado permiso para cuidar a su hijo, de dos años de edad, que sufría de diabetes mellitus tipo 1. La sugerencia fue aceptada y se reconoció dicho permiso a la madre funcionaria del menor.

El problema de base se encuentra todavía irresuelto, ante la inexistencia de un desarrollo reglamentario que permita una aplicación adecuada a la luz de lo dispuesto en el artículo 49 del Estatuto Básico del Empleado Público y que garantice una interpretación homogénea en el conjunto de las administraciones públicas.

Protocolo frente al acoso en las Fuerzas Armadas

En 2015 se han llevado a cabo actuaciones ante el Ministerio de Defensa con la finalidad de conocer las previsiones de ese departamento ministerial para articular mecanismos adecuados para hacer frente a los supuestos de acoso laboral y sexual que pudieran presentarse en el ámbito de las Fuerzas Armadas, y en particular aquellos en los que resultase implicado únicamente personal militar.

La Ley Orgánica 14/2015, de 14 de octubre, de reforma del Código Penal Militar, tipifica por primera vez en el ámbito penal militar el acoso sexual y por razón de sexo y profesional, así como cualquier atentado contra la libertad o indemnidad sexual.

Aunque esta regulación supone un importante avance respecto de la situación anterior, esta institución entendió que el carácter altamente jerarquizado de la estructura militar y el debido respeto a la cadena de mando hacían especialmente precisa la aprobación de un protocolo de actuación en el que se incluyeran medidas de protección a las víctimas y de prevención de estas conductas que diera respuesta a las específicas necesidades en este ámbito.

Por ello, desde el Defensor del Pueblo se ha llevado a cabo un especial seguimiento de este asunto hasta la definitiva aprobación el 20 de octubre de 2015 del Protocolo de actuación frente al acoso sexual y por razón de sexo en las Fuerzas Armadas, a través del que se aclara la definición de acoso y se contemplan actuaciones frente a estas conductas, se fijan los criterios a los que deben ajustarse y las garantías del procedimiento, prestando especial atención al derecho de información de las personas implicadas en cada fase del proceso, y estableciéndose medidas de prevención del acoso así como su seguimiento y control.

Pensiones y prestaciones

Tras la publicación en diciembre de 2014 del **concierto suscrito por Muface** con entidades de seguro para la prestación de asistencia sanitaria a titulares y beneficiarios en territorio nacional durante 2015, se recibió un elevado número de quejas en relación con los cambios en los medios y recursos ofertados y sus consecuencias en tratamientos de larga duración, especialmente en los oncológicos, cardiológicos y de enfermedades graves.

Entre las disfunciones detectadas resaltaba la relativa a que los centros hospitalarios en los que recibían tratamiento habían dejado de estar concertados, sin haber sido los pacientes informados previa y suficientemente de ello ni por la mutualidad, ni por la correspondiente entidad aseguradora, ni tampoco de los trámites que debían realizar a partir de ese momento.

Ello dio lugar a que, en muchos casos, los afectados desconocieran qué centros y especialidades dejaban de tener cobertura. Esta falta de información generó, además, que no hubieran podido optar a tiempo por el cambio de adscripción a otra entidad aseguradora o en su caso a la red sanitaria pública.

De las quejas recibidas se desprendía la inquietud de los mutualistas que, al acudir al centro hospitalario, veían desestimadas sus solicitudes de asistencia sanitaria por parte de las entidades aseguradoras para la realización de pruebas diagnósticas o para la continuidad de los tratamientos que precisaba su enfermedad. Ante ello, se veían abocados a formular reclamaciones ante las direcciones provinciales de Muface debiendo esperar la oportuna respuesta que, en ocasiones, se demoraba meses (tiempo en el que el afectado padece la interrupción de su tratamiento médico), de lo que se desprendía que no se estaba garantizando a los mutualistas de manera eficaz el derecho de continuidad asistencial que el concierto suscrito para 2015 les reconocía.

Por ello, esta institución formuló dos recomendaciones a la Mutualidad de Funcionarios Civiles del Estado. Una de ellas recalca la necesidad de agilizar las resoluciones de las reclamaciones formuladas por los mutualistas ante las comisiones mixtas a nivel provincial y nacional, frente a las actuaciones de las entidades de adscripción, pues el transcurso del tiempo suponía un retraso en el tratamiento médico que el afectado precisaba. En la otra se instaba a arbitrar los instrumentos necesarios para que el colectivo de mutualistas pudiera ser informado con suficiente antelación de las modificaciones sustanciales en el contenido prestacional y en la accesibilidad de medios a efectos de poder valorar para el año venidero la opción que más conviniera a sus intereses. Ambas recomendaciones han sido aceptadas.

La **reducción de la edad de jubilación en personas con determinados grados de discapacidad** tiene su fundamento en el mayor esfuerzo y penosidad que el desarrollo de una actividad profesional comporta para un trabajador con discapacidad.

Los funcionarios pertenecientes al régimen de clases pasivas afectados por estas situaciones de discapacidad alegan ante esta institución que la no incorporación de previsiones referentes a la posibilidad de acceder a la jubilación anticipada en el sistema de clases pasivas supone una discriminación para este colectivo.

La Institución inició actuaciones ante la Secretaría de Estado de Administraciones Públicas sobre este asunto, al entender que que la menor calidad de vida o incluso la menor expectativa vital de las personas que padecen determinadas discapacidades, la dificultad de su desempeño laboral aunque sea en puestos adaptados, y el dato de que buena parte de los empleados públicos, por estar encuadrados en el régimen general de la seguridad social, sí pueden acceder a la jubilación anticipada, son circunstancias que aconsejan aplicar esta posibilidad a quienes están encuadrados en el sistema de clases pasivas.

Por ello, se insiste en la necesidad de abordar este asunto y establecer previsiones al respecto en el conjunto de las posibles modificaciones normativas que se lleven a cabo en el ámbito de la función pública, aspecto sobre el que se hará un especial seguimiento sin perjuicio de que, transcurrido un tiempo prudencial, se retomen de nuevo actuaciones al respecto.

La Institución realizó actuaciones para solventar problemas de acceso al portal de transparencia del Gobierno

Desde la entrada en vigor de la Ley de Transparencia, el Defensor ha realizado actuaciones para solventar problemas de acceso al portal de transparencia del Gobierno que han puesto de manifiesto los ciudadanos en sus quejas. En materia de responsabilidad patrimonial las quejas tienen que ver con dilaciones en la finalización de los procedimientos y en el plazo para dictar resolución. Las demoras de los jurados de expropiación forzosa y los retrasos en la fijación y pago del justiprecio son una constante en las quejas relativas a procedimientos de expropiación.

Transparencia y acceso a la información pública

A raíz de las quejas recibidas, el Defensor del Pueblo se ha pronunciado sobre algunas cuestiones en torno al acceso a la información pública tras la entrada en vigor de la Ley de transparencia.

La institución ha señalado que en nuestro ordenamiento las solicitudes anónimas no tienen validez ni producen efectos jurídicos, pues es necesario acreditar el nombre y apellidos de la persona física o el nombre de la persona jurídica que ejerza el derecho de acceso.

Dado que el Portal de la Transparencia del Gobierno de España no contiene información sobre cómo presentar una solicitud por correo postal u otra vía, alguna queja concluye que solo se permite el envío de solicitudes de manera electrónica, lo que vulneraría el derecho de acceso a la información pública.

El hecho de que el Portal de la Transparencia no contenga información respecto de otras vías distintas a las electrónicas para solicitar información no significa que no pueda ejercerse el derecho de acceso a la información por dichas vías. No se apreció pues irregularidad en este sentido. Sin embargo, la queja fue trasladada a la Oficina para la Ejecución de la Reforma de la Administración (OPERA), que ha tomado nota y ha anunciado que mejorará la información que ofrece el Portal.

El registro en el Portal de la Transparencia se exige para cumplimentar un formulario de solicitud de información. Este registro debe realizarse a través del Sistema CI@ve, que contempla la utilización de cuatro opciones de identificación. Se apreció que los pasos de ese sistema eran complejos y largos, por lo que podían resultar disuasorios.

El Defensor del Pueblo estimó la conveniencia de que se replantea el uso de CI@ve y de analizar la posibilidad de modificarlo o sustituirlo por un mecanismo más sencillo. Se formuló una recomendación, sobre la que OPERA ha informado que se ha añadido una Disposición final primera al proyecto de Reglamento de la Ley de transparencia, en trámite, que remite al desarrollo mediante Orden Ministerial de los requisitos técnicos relativos a la identificación del

solicitante. Indica también que, desde el punto de vista técnico, se está estudiando la posibilidad de permitir las solicitudes de acceso mediante un formulario sencillo del Portal de la Transparencia.

El Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI) puso de manifiesto la falta de accesibilidad de la web de transparencia del Gobierno de España cuyo dominio <http://transparencia.gob.es/>, no resultaría accesible conforme al informe técnico que dicha organización solicitó a una empresa especializada en materia de accesibilidad. Indicaba que las deficiencias detectadas requerirían su subsanación para hacer compatible las condiciones de la página con las obligaciones de accesibilidad de las páginas web oficiales.

OPERA expresó que se trabajaría sobre los aspectos que en el último informe de accesibilidad se considera que no aprueban los requisitos mínimos. Asimismo, se detallaron las acciones ya iniciadas para subsanar las deficiencias en accesibilidad. OPERA concluía que, dada la disponibilidad de recursos económicos asignados al desarrollo tecnológico del Portal, es necesario priorizar las acciones en un esquema de mejora continua, tanto en accesibilidad como en otros aspectos.

Responsabilidad patrimonial

La Constitución española consagra el principio de responsabilidad patrimonial extracontractual de las Administraciones públicas por las lesiones que sufran los particulares en cualquiera de sus bienes y derechos, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos, salvo en los casos de fuerza mayor o de daños que el particular tenga el deber jurídico de soportar de acuerdo con la ley. Legalmente se establece un plazo general de seis meses para resolver los procedimientos ordinarios y 30 días para el abreviado, sin embargo, las dilaciones en la finalización de los procedimientos de responsabilidad administrativa son el denominador común de todos ellos sea cual sea la Administración actuante.

El plazo previsto para dictar resolución es de seis meses desde que se inicia el procedimiento. El incumplimiento de este plazo es práctica habitual por parte de las Administraciones, según se ha podido constatar en las quejas recibidas.

Tal y como se hacía referencia en el informe de 2014, se inició actuación ante la tardanza en resolver varios expedientes de responsabilidad patrimonial por los daños causados en la cosecha de arroz de 2008 a los cultivadores de parcelas de arroz, como consecuencia del aumento de salinidad y turbiedad del agua del río Guadalquivir. Al tratarse de una responsabilidad administrativa solidaria de todos los entes administrativos concurrentes — Ministerio de Agricultura y Medio Ambiente y Autoridad Portuaria de Sevilla— la falta de coordinación entre ellos provocó una dilación excesiva en la resolución del procedimiento, definitivamente resuelto en mayo del 2015.

Expropiación

Los problemas que se suscitan en torno a la institución de la expropiación forzosa son recurrentes, las demoras de los Jurados de Expropiación Forzosa en dictar resolución y los retrasos excesivos en la fijación y pago del justiprecio, así como en la liquidación y abono de los intereses de demora son una constante en las quejas.

Las dificultades económicas que atraviesan las diferentes administraciones públicas son la razón principal que alegan para el impago de las indemnizaciones expropiatorias, sin tener en cuenta que la mayor parte de las expropiaciones que han originado el derecho de los ciudadanos a su percepción datan de años anteriores a la crisis económica.

La administración y los particulares pueden convenir la adquisición de bienes y derechos por mutuo acuerdo, una vez fijado el mismo se da por concluido el expediente expropiatorio, esta vía está abierta durante todo el procedimiento. A partir de ese momento, la administración expropiante, dado que el justiprecio es firme, cuenta con un plazo máximo de seis meses para proceder al pago de la indemnización. Muchos ciudadanos llegan a un acuerdo de justiprecio con la administración expropiante en la convicción de que el abono de la cantidad acordada se va a producir en breve, incluso rebajan sus pretensiones económicas pensando en el pronto pago, pero ven frustradas sus aspiraciones porque los retrasos también alcanzan a estos expedientes.

El Defensor visitó 62 lugares de privación de libertad en su condición de MNP

En 2015 se realizaron 62 visitas a centros de privación de libertad. La Defensora del Pueblo participó en 7 de ellas. El MNP formuló 58 recomendaciones, 224 sugerencias y 2 recordatorios de deberes legales. También inició 106 expedientes de oficio.

El MNP ha llevado a cabo 62 visitas en 2015. La Defensora del Pueblo participó en 7 de ellas. De las visitas realizadas, 17 fueron multidisciplinares, con la colaboración de técnicos externos, expertos en medicina, medicina forense, psiquiatría y psicología. Se visitaron 5 centros de cumplimiento de medidas judiciales de menores, 9 centros penitenciarios, 2 centros sociosanitarios y 1 centro de internamiento de extranjeros.

Se realizaron 34 visitas de seguimiento para comprobar el cumplimiento de las recomendaciones realizadas en visitas anteriores e identificar eventuales nuevas deficiencias.

En 11 visitas participaron vocales del Consejo Asesor del MNP y en 8 asesores de los Comisionados Parlamentarios Autonómicos (Defensor del Pueblo Andaluz, Síndic de Greuges de Catalunya, Justicia de Aragón, Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, Procurador del Común de Castilla y León y Defensor del Pueblo de Navarra).

En las 10 visitas giradas en 2015 a centros penitenciarios se recabó información sobre la aplicación de las sujeciones mecánicas y se entrevistó a internos a los que se les hubieran aplicado, para realizar un estudio en profundidad de esta cuestión.

Como resultado de las visitas realizadas, se efectuaron 58 recomendaciones, 224 sugerencias y 2 recordatorios de deberes legales. Asimismo, durante el año 2015 el MNP **ha iniciado actuaciones en 106 expedientes de oficio.**

El Gobierno reformó la **Ley de Enjuiciamiento Criminal**, concretamente su artículo 520, que otorga mayores derechos al detenido, algunos de ellos coincidentes con recomendaciones formuladas por esta institución, tales como informar del derecho a solicitar un procedimiento de hábeas corpus y cómo hacerlo, reducir el plazo máximo de ocho horas, dentro del cual debe hacerse efectivo el derecho a la asistencia letrada, o la posibilidad de que el detenido se entreviste reservadamente con su abogado. Desde la entrada en vigor de esa reforma legislativa, en las visitas que se realizan a centros de detención se presta especial interés en comprobar que se informa al detenido de todos los derechos que le reconoce el artículo 520.

En 2015 se participó en diversos foros como las jornadas del «30º Aniversario de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura», realizadas por el Consejo General de la Abogacía Española; el «I Curso sobre Centros de Internamiento de Extranjeros», organizado por la Unidad Central de Expulsiones y Repatriaciones del Cuerpo Nacional de Policía; la

reunión «European Network of Ombudsmen investigators' meeting on forced returns»; el coloquio «Monitoreo en los vuelos de repatriación» del «10th National Seminar of the European Network of Ombudsmen», organizado por el Defensor del Pueblo Polaco y el Defensor del Pueblo Europeo, y el «IOI Workshop for NPMs Implementing a Preventive Mandate», organizado por el Defensor del Pueblo de Letonia y el Instituto Internacional del Ombudsman.

También se colaboró con mecanismos nacionales de prevención de la tortura e instituciones de derechos humanos de otros países, con la celebración de reuniones de trabajo para exponer la metodología del MNP español y su práctica en las visitas a lugares de privación de libertad. Así se hizo con una delegación interministerial de Derechos Humanos de Marruecos, con representantes del MNP de Paraguay, con técnicos del Provedor de Justiça de Mozambique, con una delegación del Defensor del Pueblo de la República Checa y con la Comisión de Derechos Humanos de Filipinas. Por último, hay que señalar que el MNP ha participado en Ankara en el proyecto europeo de apoyo al establecimiento del Defensor del Pueblo de Turquía.

| TIPOS DE LUGARES DE PRIVACIÓN DE LIBERTAD VISITADOS | |
|---|----------------|
| LUGARES | VISITAS |
| Calabozos de edificios judiciales | 1 |
| Centros de Internamiento de Extranjeros (CIE) | 4 |
| Centro penitenciario militar | 1 |
| Centros para menores infractores | 7 |
| Centros penitenciarios | 10 |
| Centros sociosanitarios | 2 |
| Comisarías de la Policía Autonómica | 2 |
| Comisarías de la Policía Local | 4 |
| Comisarías y otros lugares de custodia de corta duración del Cuerpo Nacional de Policía | 13 |
| Cuarteles y otros lugares de custodia de corta duración de la Guardia Civil | 12 |
| Operativos de traslados de extranjeros (FRONTEX) | 4 |
| Salas de inadmitidos y de solicitantes de asilo en puestos fronterizos | 1 |
| Unidades de Custodia Hospitalaria | 1 |
| TOTAL | 62 |

ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL

En este apartado se recogen las principales actividades de representación institucional desarrolladas por la institución. Se da cuenta de la actividad desarrollada ante las cámaras legislativas, así como con los defensores autonómicos. Se resumen las reuniones de trabajo con la Administración y representantes de los ciudadanos sobre las quejas, las actividades de representación institucional en actos oficiales y de colaboración, difusión y divulgación, así como las relaciones internacionales.

Habitualmente, son la Defensora o sus adjuntos quienes desarrollan estas actuaciones, si bien, en muchas ocasiones, están acompañados por técnicos especialistas adscritos al Defensor del Pueblo.

COMPARENCIAS ANTE LAS CORTES GENERALES

Por tercer año consecutivo, la institución ha presentado el Informe anual a las Cortes en el primer trimestre del año, para ofrecer a los parlamentarios una información actualizada de las actuaciones llevadas a cabo.

El 26 de febrero la Defensora acompañada de los Adjuntos entregó el Informe 2014 a los presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado. El 10 de marzo la Defensora compareció ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo; el 26 de marzo ante el pleno del Congreso de los Diputados y el 15 de abril ante el Pleno del Senado.

Además, el 9 de junio la Defensora compareció para presentar los estudios sobre la situación de los presos españoles en el extranjero, sobre la escucha del menor víctima o testigo y el Informe anual 2014 del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Durante su intervención también presentó un avance de la gestión realizada en el primer semestre de 2015 y del proyecto de transformación digital que se estaba llevando a cabo y que concluiría con la publicación de la nueva página web institucional.

La Defensora volvió a comparecer ante la Comisión Mixta el 29 de septiembre para presentar un avance del informe anual 2015, la nueva página web y los estudios *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes*, estudio conjunto de los defensores del pueblo, *Seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil* y *Tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y tiempos*.

Además de cumplir con el mandato legal de presentación de informes, las Cortes remiten a la institución las quejas que presentan los ciudadanos ante las comisiones de Peticiones de ambas cámaras y atiende los requerimientos de las comisiones parlamentarias para exponer su juicio o las actuaciones que está llevando a cabo sobre un asunto concreto.

El 29 de abril, el Pleno del Congreso de los Diputados encomendó al Defensor del Pueblo que elaborara un estudio específico sobre las víctimas del terrorismo que está previsto publicar en 2016.

RELACIONES CON LOS COMISIONADOS PARLAMETARIOS AUTONÓMICOS

El 26 de enero la Defensora, acompañada por los adjuntos, se reunió con los comisionados parlamentarios autonómicos para aprobar el estudio sobre *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes*. Primer estudio elaborado por de manera conjunta por los defensores autonómicos y el Defensor del Pueblo.

El Defensor del Pueblo ha organizado este año las XXX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, que se celebraron en el Parlamento de Cantabria durante los días 17 y 18 de septiembre.

En esta ocasión las jornadas se centraron en analizar la situación de la vivienda pública en España y se presentaron las conclusiones del taller previo a las Jornadas, celebrado el 2 de junio sobre "La función de la vivienda de carácter público en la sociedad actual", organizado por el Valedor do Pobo en Santiago de Compostela.

Personal técnico de Informática ha mantenido reuniones de trabajo con el Defensor del Pueblo Andaluz para desarrollar un programa que permita la comunicación entre ambas instituciones sobre las quejas recibidas para evitar duplicidades y mejorar la atención a los ciudadanos.

Al igual que en años anteriores, se ha participado en actividades y actos institucionales organizados por los comisionados autonómicos y se han mantenido diversas reuniones bilaterales.

Ha habido una reunión conjunta entre la Defensora y los comisionados autonómicos con el Presidente de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO). Se han mantenido encuentros bilaterales con el Ararteko, el Procurador del Común y con el Valedor do Pobo (e.f.), con este último para tratar cuestiones acerca del taller previo a las XXX Jornadas de Coordinación. El Secretario General se ha reunido con los secretarios generales de los defensores autonómicos para mejorar la coordinación entre las instituciones.

La Defensora acudió a la toma de posesión de la Valedora do Pobo, al acto conmemorativo del XXX aniversario de la creación de la Ley del Diputado del Común y ha participado en la clausura de las XXII Jornadas de la Asociación Española de Letrados Parlamentarios, organizadas por el Valedor do Pobo.

REUNIONES DE TRABAJO

Las reuniones de trabajo que tienen que ver con las quejas ocupan la mayor parte de la agenda de la Institución. Se mantienen reuniones con ciudadanos, organizaciones no gubernamentales, organizaciones sociales y administraciones públicas para conocer de primera mano sus preocupaciones y la realidad sobre la que trabajan.

Al mismo tiempo, se programan entrevistas y encuentros con representantes de las administraciones públicas y autoridades que gestionan servicios públicos para poner de manifiesto el criterio del Defensor del Pueblo, agilizar las actuaciones y tratar de solventar diferencias de criterio, cuando proceda.

Reuniones con autoridades de la Administración y de otros servicios públicos

En 2015 se han mantenido reuniones con diferentes autoridades de la Administración General del Estado para estudiar, entre otros asuntos, el Proyecto de Ley de Seguridad Ciudadana, la situación de los presos españoles en el extranjero, la protección internacional, los contratos usurarios y protección de datos de carácter personal.

Se han mantenido entrevistas de carácter institucional con la Presidenta del Parlamento de Illes Balears, la Presidenta de la Comunidad de Madrid, el Presidente del Gobierno de Canarias y la Presidenta del Parlamento de Canarias.

En el ámbito de la administración local, se han mantenido encuentros con los ayuntamientos de Bilbao, León, Madrid, Sevilla, Tres Cantos (Madrid) y Torrejón de Ardoz (Madrid).

Las relaciones con la Fiscalía General de Estado son intensas, prueba de ello es el número de quejas que se tramitan con el ministerio fiscal cada año. En 2015 se han mantenido dos reuniones, la primera, de carácter institucional tras el nombramiento de la Fiscal General del Estado y la segunda, para entregar a la Defensora la memoria anual 2014 de la Fiscalía.

Se ha mantenido una entrevista con autoridades del Forum de Síndicos y defensores municipales de Cataluña, y el Defensor de Segovia que solicitaron la reunión para exponer el trabajo que realizan los defensores locales.

Entre las encuentros mantenidos con entidades que gestionan servicios públicos, destacan la reuniones mantenidas con:

- La Asociación Española de Banca (AEB) y con el Consejo General del Notariado y Decano del Colegio de Notarios de Madrid sobre usura.
- AQUALIA, sobre suministro de aguas
- Asociación "Bienvenido Oliver" de Registradores de la Propiedad, Mercantiles y de Bienes Muebles, sobre Registro Civil, calificaciones de cláusulas en los préstamos y créditos hipotecarios.
- Iberdrola, S.A. sobre autoconsumo eléctrico y otros asuntos relacionados con el suministro.

Este año hay que destacar la presentación de la nueva página web que se realizó el 10 de septiembre a representantes de la Administración General del Estado, comunidades autónomas, ayuntamientos de grandes ciudades y colegios profesionales.

Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanos

Un año más se han mantenido reuniones con organizaciones que trabajan por la defensa y protección de los derechos de las personas con discapacidad para conocer de cerca los problemas que les afectan. Se han mantenido reuniones con la Confederación Española de Asociaciones de Familias con Alzheimer (CEAFA), con la Federación Española de Daño Cerebral y con padres que han puesto de manifiesto la falta de atención asistencial y educativa

que reciben los niños con daño cerebral sobrevenido, y con la diseñadora del primer “exo esqueleto infantil”, robot, que acoplado al cuerpo, permite caminar a niños tetraplégicos.

Como en años anteriores, se ha asistido a las reuniones organizadas por el Comité de Apoyo del Comité español de representantes de las personas con Discapacidad (Cermi) para el seguimiento de la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Este año han continuado las reuniones que afectan a asuntos relacionados con la crisis económica. En materia de vivienda y desahucios hipotecarios se han mantenido encuentros con la Asociación afectados por la venta de viviendas EMVS (AAVVE) y con Amnistía Internacional. Sobre contratos usurarios se han mantenidos entrevistas con Juan Antonio Ortega y Díaz Ambrona (Defensor del Cliente del BBVA desde 2002 hasta 2009), Fernando Zunzunegui, profesor de Derecho Bancario y Bursátil de la Universidad Carlos III de Madrid y con José Ignacio Navas Olóriz, notario de la localidad de Fuenlabrada (Madrid). Sobre procedimientos concursales se mantuvo un encuentro con la Asociación Profesional de Administradores Concursales (ASPAC). Este año también se ha recibido a representantes del Colegio de Trabajadores Sociales de Badajoz para informar sobre la Renta Básica de Inserción en Extremadura.

La defensora ha continuado su labor de apoyo a las víctimas del terrorismo. Se ha reunido con víctimas y con las presidentas y otros miembros de la Fundación Víctimas del Terrorismo, COVITE y la asociación Dignidad y Justicia.

En el ámbito sanitario y de asistencia social se han mantenido entrevistas para conocer la realidad de las personas que han padecido cáncer, la situación de las personas celiacas y el acceso a los tratamientos dietoterapéuticos de las personas que padecen enfermedades metabólicas hereditarias.

Además, se han mantenido reuniones con representantes de diferentes sociedades médicas en relación con el Real Decreto por el que se regula la troncalidad y otros aspectos de la formación sanitaria especializada.

En el ámbito de la educación se han mantenido reuniones con la Confederación Española de Asociaciones de Padres de Alumnos (CEAPA) y con la Asociación Nacional de Editores de Libros y Materiales de Enseñanza (ANELE) y la Federación de Gremios de Editores de España (FGEE); y se ha conocido la labor que realiza Radio ECCA en la formación profesional a distancia.

En asuntos relacionados con extranjería, asilo y atención a los españoles presos en el extranjero se han mantenido entrevistas con Cruz Roja, Amnistía Internacional y la Fundación +34, entre otras. También se han mantenido reuniones con organizaciones que trabajan por la igualdad de trato como la Asociación de Familias de menores transexuales Chrysallis y la Fundación Secretariado Gitano.

En materia de medio ambiente y urbanismo, destacan las reuniones mantenidas con Shale Gas España sobre el fracking, y con representantes de la Asociación Nacional de Fabricantes de mobiliario Urbano y Parques Infantiles (AFAMOUR).

Se han mantenido entrevistas con la Asociación Profesional Unión Guardias Civiles, para conocer la actividad que realiza y con miembros de los Sindicatos CSI-F, AEG y SUP sobre los recortes sufridos en la asistencia médica que reciben los mutualistas y sus familiares.

Se han mantenido encuentros con autoridades de los colegios profesionales para conocer de cerca los problemas a los que se enfrentan determinados colectivos. En concreto se han mantenido reuniones con el Consejo General de Colegios Oficiales de Enfermería de España, el Colegio Profesional de Fisioterapeutas de la Comunidad de Madrid, el Colegio de Ingenieros Técnicos de Obras Públicas e Ingenieros Civiles y el Consejo General de Colegios Profesionales de Ingeniería Informática, Colegio Oficial de Psicólogos de Madrid.

También se ha recibido en la Institución a las siguientes plataformas: Mesa Estatal Pro-Referéndum de las Pensiones, Plataforma del Tercer Sector, Plataforma en Defensa de la Libertad de Información, Plataforma Alianza General del Paciente, Plataforma para la Comisión de la Verdad, Plataforma Regulación Responsable. Hazteoir.org y Maslibres.com. Además, se han mantenido entrevistas de carácter institucional con representantes de la ONG Plan Internacional, la Fundación Lealtad y Google España, Helsinki España, entre otras.

En julio la Defensora presentó a representantes de ong, fundaciones y asociaciones la nueva web institucional.

Reuniones y Jornadas de trabajo para la elaboración de estudios monográficos

Atendiendo a la petición de las Cortes Generales, se está elaborando un informe sobre las víctimas del terrorismo. Para la adecuada redacción del mismo, se ha nombrado a un Consejo Asesor, cuya reunión de constitución se celebró el 7 de octubre. Posteriormente se han mantenido reuniones de trabajo para recabar información con: el presidente de la Asociación de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado; el presidente de Dignidad y Justicia; la coordinadora de la Oficina de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo de la Audiencia Nacional; el experto en terrorismo, Florencio Domínguez; la presidenta del Colectivo de Víctimas del Terrorismo; el director general de Instituciones Penitenciarias; la viuda de Gregorio Ordóñez, asesinado por ETA, Ana Iribar; la presidenta de la Fundación Víctimas del Terrorismo; el secretario técnico del Observatorio de Víctimas de Terrorismo.

Visitas a dependencias y centros de privación de libertad y reuniones del Consejo del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

La Defensora ha visitado personalmente 18 dependencias entre instalaciones de privación de libertad en España y centros asistenciales.

Este año ha supervisado un operativo de repatriación de extranjeros organizado por España en coordinación con Frontex, con destino a Islamabad (Paquistán) hasta la finalización del embarque, en el Aeropuerto Adolfo Suarez Madrid-Barajas.

Además ha visitado centros de internamiento de extranjeros, centros de acogida de personas en situación de exclusión social, hospitales, comisarías de policía, centros socioeducativos para menores, oficinas de asilo, centros para refugiados, etc.

El Consejo Asesor del MNP se ha reunido en dos ocasiones para informar de la actividad desarrollada por la Unidad durante 2015.

Este año se ha nombrado a cuatro nuevos miembros del Consejo. El proceso de designación se ha realizado por convocatoria abierta publicada en el Boletín Oficial del Estado. En la reunión de 18 de diciembre, tomaron posesión del cargo los nuevos vocales del Consejo.

Componen el Consejo, presidido por la Defensora del Pueblo, las siguientes personalidades: Adjunto Primero del Defensor del Pueblo; Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo; Milagros Fuentes González, abogada y Decana del Colegio de Abogados de Santa Cruz de La Palma, (designada a propuesta del Consejo General de la Abogacía Española); Berta M.^a Uriel Latorre, doctora y Vicepresidenta del Colegio de Médicos de Ourense, (designada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Médicos de España); Vicenta Esteve Biot, psicóloga clínica y Vicepresidenta del Colegio Oficial de Psicólogos de la Comunitat Valenciana (designada por el Consejo General de Colegios Oficiales de Psicólogos de España); Emilio Ginés Santidrian, miembro del Subcomité de la ONU para la Prevención de la Tortura; Julián Carlos Ríos, abogado especialista en Derecho Penitenciario y profesor de Derecho Penal; Jesús López-Medel Báscones, abogado del estado y profesor universitario; Lorenzo Martín-Retortillo Baquer, catedrático de Derecho Administrativo y especialista en jurisprudencia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

PREMIOS DE LA INSTITUCIÓN

Acto de entrega del Premio Institución del Defensor del Pueblo

En 2014, en su primera edición, se concedió el Premio a Cáritas España por su labor en defensa de los derechos de las personas especialmente en los momentos que atraviesa España, por su sensibilidad para conocer y tratar los problemas más acuciantes de la sociedad y por la profundidad y exhaustividad de sus informes. La entrega del premio se hizo el 1 de junio en un acto celebrado en el Congreso de los Diputados.

Acto de entrega del VI Premio de derechos Humanos Rey de España

El 13 de abril tuvo lugar en el Paraninfo de la Universidad de Alcalá (Madrid) el acto de entrega del VI Premio de derechos Humanos Rey de España, concedido la Institución de las Adoratrices por su labor en favor de las mujeres víctimas de trata y violencia de género.

Acto de entrega de los premios del Concurso de dibujo sobre derechos humanos

El 4 de mayo la Defensora hizo entrega de los premios de la XII edición del concurso que cada año organiza la institución en colaboración con la ONG Globalización de los Derechos Humanos. El acto se celebró en el Senado.

Los premiados en la categoría de Primaria fueron: Sara Fayos Oltra, CEIP Rafael Altamira, Quatretonda, Valencia; Eva Abril Manzano, CEIP Jorge Juan, Monforte del Cid, Alicante; e Imanol Cordero Morales, Colegio Irabia, Pamplona

Los ganadores de Secundaria: Julen Aramendia Leza, IES Tierra, Estella, Navarra; Laura Cañadilla Infante, Colegio Amor de Dios, Madridejos, Toledo;

Este año, además se otorgaron tres accésits: Pedro Sánchez García, CPEE Cruz de Mayo, Hellín, Albacete; Teresa Sampons Liria, CPEE Cruz de Mayo, Hellín, Albacete; M^{ra} Jesús Sacedo Gómez, IES Alfonso Quijada, Esquivias, Toledo.

ENCUENTROS Y ACTOS OFICIALES

Como en años anteriores, la Defensora asistió a los actos solemnes celebrados el Día de la Fiesta Nacional y el Día de la Constitución, así como a la apertura del año judicial, del curso académico de la Real Academia de la Legislación y Jurisprudencia y a otros actos relacionados con las víctimas del terrorismo.

Además, la Defensora ha asistido al Acto Institucional conmemorativo del XXX Aniversario de la firma del Tratado de Adhesión de España a las Comunidades Europeas y al acto solemne de Conmemoración del LXX Aniversario de la entrada en vigor de la Carta de las Naciones Unidas y del LX Aniversario de ingreso de España en la Organización.

ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN

Con el objeto de difundir la labor de la institución, la Defensora, los Adjuntos, el Secretario General y el personal técnico participan en actividades organizadas por organismos públicos y entidades sociales.

El Secretario General de la Institución, por delegación de la Defensora, forma parte de la Comisión de Transparencia y Buen Gobierno, órgano rector del Consejo de Transparencia y Buen Gobierno.

El Consejo de Transparencia y Buen Gobierno, organismo público independiente, tiene por finalidad promover la transparencia de la actividad pública, velar por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad, salvaguardar el ejercicio de derecho de acceso a la información pública y garantizar la observancia de las disposiciones de buen gobierno.

El 19 de enero de 2015 se celebró el acto de constitución de la Comisión. Desde entonces el Secretario General ha estado presente en todas las reuniones ordinarias y extraordinarias convocadas.

La Defensora ha recibido el Premio Institución Pública, otorgado por la Federación española de Asociaciones de Espina Bífida e Hidrocefalia. Ha sido jurado de la III Edición de los Premios Discapnet de la Fundación Once, de la XI Edición del Premio Abc Solidario y de la XXIV edición del Premio de la Convivencia Profesor Manuel Broseta.

Además, ha asistido a la entrega de los siguientes premios: Premio contra el Terrorismo Alberto Jiménez-Becerril, Premio Iustitia`2014, Premios UNICEF Comité Español 2015, Segundo Premio "Fundación Villacisneros", Premios de la Fundación Víctimas del Terrorismo, VIII Premios del "Foro Justicia y Discapacidad", Premios Mariano de Cavia, Luca de Tena y Mingote.

La Defensora ha asistido al acto de presentación del libro “Memorial de Transiciones (1939-1978). La generación de 1978”, a la presentación del “Mapa del Terror de Madrid”, a la exposición fotográfica “La otra mirada de la dependencia”, organizada por la Fundación Mensajeros de La Paz y al Plan Integral para la Lucha contra la Trata de Mujeres y Niñas con Fines de Explotación Sexual 2015-2017

También ha participado en la mesa redonda “Pioneras”, organizada por la Fundación Ortega y Gasset-Gregorio Marañón; en la ceremonia inaugural del Congreso Internacional sobre libertad religiosa MasLibres 2015; de las XIII Jornadas Nacionales y Encuentro de Familias, organizado por la Federación Española de Espina Bífida e Hidrocefalia (FEBHI); y en el II Congreso de la Asociación de Diplomados Españoles en Seguridad y Defensa. Además, ha impartido una conferencia con motivo del lanzamiento de la Campaña del Domund, organizado por las Obras Misionales Pontificias y el Arzobispado de Sevilla.

Representantes de la Institución han asistido al acto de presentación del Informe CIE 2014 de Pueblos Unidos, al acto conmemorativo del Centenario del Genocidio Armenio, al III Diálogo de Protección y a la celebración del Día Mundial del Refugiado, Organizado por ACNUR. Acto homenaje en Memoria del XVIII aniversario del secuestro y asesinato de Miguel Ángel Blanco y el de todas las víctimas del terrorismo. Al Acto Anual de la Fundación Mujeres de África, al acto de entrega de los Premios solidarios del Seguro. A la presentación del Anuario de la Inmigración en España 2014, a la Sesión Solemne y actos organizados por el Colegio Oficial de Abogados de Barcelona, al acto de entrega del Premio Solidret 2014, entre otros.

Difusión y divulgación institucional

Además de estar presentes en actos de colaboración institucional, la Defensora, los Adjuntos, el Secretario General y otros técnicos de la Institución han impartido conferencias sobre el Defensor y el alcance de su trabajo como garantía de los derechos humanos.

Un año más, la institución ha acudido a la cita anual con el máster en Protección internacional de los derechos humanos de la Universidad de Alcalá, en el marco de la Cátedra Democracia y Derechos Humanos.

La Defensora ha pronunciado conferencias sobre la labor que realiza la institución en el acto de Inauguración de los Cursos de Postgrado para Iberoamericanos, organizado por la Universidad de Castilla-La Mancha; en la Jornada "Mujeres deportistas hacia el reto de la igualdad", organizada por el Comité Olímpico Español; en el Colegio Juan de la Rosa, de Ronda; en la Universidad Francisco de Vitoria; en el Aula de la Experiencia de la Hacienda Porzuna, en Mairena del Aljarafe; en la jornada sobre corrupción, organizada por la Fundación Fernando Pombo; en el Instituto de Enseñanza Secundaria de Las Rozas 1; y en la Real Sociedad Económica Matritense de Amigos del País. Además, ha impartido la conferencia en el acto de clausura del Curso teórico-práctico de la 54ª promoción de la carrera fiscal y de la semana de encuentro en el Centro de Estudios Jurídicos.

Por su parte, entre los actos de los Adjuntos destacan la conferencia inaugural del Adjunto Primero, en la Jornada "Construyendo el Derecho a la Vivienda", organizada por la Asociación Española de Promotores Públicos de Vivienda y Suelo, el Ayuntamiento de Alicante, y la Dirección General de la Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana de la Generalitat Valenciana; y la intervención de la Adjunta Segunda, en la celebración del XXV aniversario de la Asociación para el Estudio de la Lesión Medular Espinal (Aesleme).

Se ha recibido en la institución a grupos de alumnos procedentes de diversos centros académicos y otras instituciones. Han participado en estas visitas de estudio alumnos de Derecho de la Universidad Carlos III; de la Universidad Politécnica de Madrid; de la Universidad Jaume I; de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la Universidad Complutense y del curso de relaciones internacionales de esta misma facultad; de la Universidad Juan Carlos I; de la European Law Associations de Salamanca; del título propio Experto en el mundo actual de la Universidad Autónoma de Madrid; del Máster en Derecho Constitucional, organizado por el Centro de Estudios Políticos y Constitucionales y la Universidad Menéndez Pelayo; y del Master de Acceso a la Profesión de Abogado y del Master en Derecho del Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF) de Madrid.

Se ha celebrado la jornada de trabajo "Seguir avanzando en la mejora de la identificación y protección de menores extranjeros que acceden de manera irregular a España acompañados de adultos", organizada por el área de Migraciones e Igualdad de Trato de del Defensor y celebrada en la sede de la Institución. Asistieron fiscales y miembros de la Unidad Central de Redes de Inmigración Ilegal y Falsedades Documentales, la inspectora Jefe del Grupo de MENAS UCER, y profesionales del Servicio de Inmigrantes y Refugiados de Cruz Roja.

VISITAS CULTURALES A LA INSTITUCIÓN

Este año han visitado la institución miembros de 59 entidades, entre asociaciones y centros culturales.

ACTIVIDAD INTERNACIONAL

Las actividades llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo en el contexto internacional se han desarrollado en consonancia con la atribución otorgada por Naciones Unidas como Institución Nacional de Derechos Humanos con status A, como integrante de diversas redes de Defensores del Pueblo o en su calidad de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP).

Encuentros bilaterales y de colaboración internacional

La colaboración con los instrumentos supranacionales e internacionales de protección de los derechos humanos es una de las funciones del Defensor del Pueblo como Institución Nacional de Protección de los Derechos Humanos.

En este contexto se han hecho observaciones al sexto informe periódico de España ante el Comité contra la Tortura de la Organización de Naciones Unidas y se ha remitido una nota al Comité contra la eliminación de la discriminación racial, con ocasión de la revisión realizada al Estado español por parte del Comité.

Se ha mantenido una entrevista con el Comisario Europeo de los Derechos Humanos del Consejo de Europa sobre los derechos humanos de los migrantes, refugiados y solicitantes de asilo, en especial sobre la situación de Ceuta y Melilla, en el marco de su visita oficial a España (Madrid y Melilla) del 13 al 16 de enero de 2015.

Se ha mantenido una reunión con el Fondo Monetario Internacional sobre la Ley de Segunda Oportunidad.

Se ha mantenido una reunión con Jorge Cardona, miembro del Comité de los derechos del Niño, para dar a conocer los retos a los que se enfrenta el Comité tras la entrada en vigor en España (14 de abril de 2014) del Tercer Protocolo facultativo de la Convención sobre los Derechos del Niño relativo a un procedimiento de comunicaciones, que permite la recepción de quejas individuales sobre presuntas violaciones de la Convención sobre los Derechos del Niño.

En las relaciones de cooperación con otras instituciones de protección de derechos humanos en el extranjero destaca el proyecto Twinning para ayudar a poner en funcionamiento la oficina del nuevo Ombudsman de Turquía.

Fue adjudicado en 2014 por la Comisión Europea al Consorcio formado por el Defensor del Pueblo de España y el Defensor de los Derechos de Francia.

Este año se han celebrado tres visitas de estudio a España, una en febrero, otra en mayo y otra en noviembre, de personal del Ombudsman turco a la institución y a las sedes del Defensor del Pueblo Andaluz, del Síndic de Greuges de Valencia, del Justicia de Aragón y del Procurador del Común de Castilla y León.

También se han mantenido visitas de trabajo con otras delegaciones extranjeras afines que han venido a la Institución para conocer in situ cómo trabaja el Defensor. Se han organizado jornadas de trabajo con una delegación Interministerial de Derechos Humanos de Marruecos, con miembros de la Comisión de Peticiones del Bundestag alemán, con la Comisión de Derechos Humanos de Filipinas, con la Oficina Anticorrupción de Corea y con los Ombudsman de Albania, República Checa y Mozambique

Se ha recibido en la institución a un grupo de asesores Parlamentarios de Iberoamérica y Norte de África, a los que se les ha dado una conferencia sobre el Defensor del Pueblo.

Se han mantenido encuentros bilaterales con el presidente de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, el presidente del Instituto Latinoamericano del Ombudsman (ILO), el Comisionado para la Infancia y la Adolescencia del Servicio Nacional de Menores de Chile (Sename), la comisionada del MNP de la República del Paraguay y el Ombudsman de Jordania. El objetivo de estos encuentros es fortalecer la colaboración en la gestión de asuntos de interés común e intercambiar experiencias y buenas prácticas.

También se han mantenido entrevistas y contactos con otras instituciones extranjeras en el curso de la tramitación de quejas. Así por ejemplo se han mantenido reunión con

representantes de la Asociación de Mujeres de Guatemala y de la Asociación Amigos de la Tierra.

El Defensor de Pueblo de España pertenece a la Red de Defensores del Pueblo de Europa (ENO), que coordina la Defensora del Pueblo Europeo. Se ha trabajado estrechamente en este ámbito en materia de migraciones.

Merece destacar en este apartado el trabajo de colaboración, ayuda y cooperación con esta Institución de los Ombudsman e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de países extranjeros en los que se encuentran presos españoles, a los que se intenta ayudar mejorando sus condiciones de vida o agilizando las repatriaciones.

Se ha celebrado en la sede de la institución el Seminario Internacional Periodistas: derechos y deberes, organizado por el Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo de Iberoamérica (PRADPI) de la Universidad de Alcalá con la colaboración del Defensor del Pueblo, y el seminario sobre los sistemas de protección de derechos Humanos de Naciones Unidas, en el que tuvieron parte activa los representantes españoles de los órganos de tratados de la ONU.

La Defensora del Pueblo intervino en la inauguración del III Congreso internacional del PRADPI-FIO-PROFIO: "Ombudsman y colectivos en situación de vulnerabilidad", pronunciando la lección inaugural. Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá, (Alcalá de Henares).

Reuniones internacionales

La Defensora del Pueblo asistió a la 28ª reunión anual del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, celebrada en Ginebra (Suiza) y aprovechó la ocasión para promover una petición de indulto para Asia Bibi, la cristiana paquistaní sentenciada a pena de muerte en su país por blasfemia.

En el ámbito de la UE participó en el IX Seminario de la Red Europea de Defensores del Pueblo, organizado por la Defensora del Pueblo de Irlanda (actual Defensora del Pueblo Europeo), en el que se reunieron más de 40 Ombudsman de toda Europa que debatieron sobre las buenas prácticas y los derechos del ciudadano. La Defensora explicó cómo se realizan las tareas de supervisión de los vuelos de repatriación de inmigrantes.

También apuntó que la Institución ha sido pionera en llevar a cabo actuaciones para defender el derecho fundamental de los ciudadanos a la participación en los asuntos públicos. Resaltó que desde el Defensor se trabaja para que la información que publican y difunden las administraciones públicas sea veraz, transparente y accesible, e informó sobre el portal de transparencia de la web institucional.

La Institución participó en la Reunión del Comité de Dirección de la Asociación del Ombudsman del Mediterráneo (AOM) en su calidad de vicepresidenta 1ª.

La XX Asamblea General y el Congreso Internacional de la Federación iberoamericana de Ombudsman (FIO) tuvo lugar en Montevideo (Uruguay) del 8 al 11 de noviembre. La Directora de Gabinete del Defensor del Pueblo y el Secretario General asistieron en representación de la Defensora.

El Congreso estaba dedicado a la transparencia en el acceso a la información pública por parte de los ciudadanos de sus respectivos países.

Durante su intervención la directora de Gabinete indicó que las realidades de los países son muy distintas y que España ahora mismo es uno de los países más desarrollados en materia de información pública y transparencia.

Además la directora de Gabinete participo en las reuniones de las redes temáticas de la FIO sobre Migrantes y trata de personas, Defensoría de Mujeres, Red Com-Fio y Niñez y Adolescencia .

Durante su estancia en Montevideo aprovechó para visitar a los presos españoles internados en el establecimiento penitenciario de la República Oriental del Uruguay, así como a los del establecimiento penitenciario de Ezeiza (Argentina).

El Adjunto asistió a la Cumbre Iberoamericana sobre Trata de Personas y Migración de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen (FIO), celebrada en Bogotá (Colombia).

La Defensora asistió al acto conmemorativo de la solemne Sesión del 40 aniversario del Provedor de Justiça de Portugal.

La Institución, a través de la Directora de Gabinete de la Defensora, participó en la Conferencia Internacional para INDH sobre mejores prácticas y lecciones aprendidas, celebrada en Estambul (Turquía) para explicar el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura español; también ha participado en el Seminario Internacional sobre la democratización de la comunicación, celebrado en Sao Paulo (Brasil).

Finalmente, la Defensora del Pueblo, acompañada por la técnico responsable del Área de Migraciones e Igualdad de Trato, intervino en la Conferencia sobre la Defensa de los Derechos de los solicitantes de protección internacional, organizada por la Unión Europea en Tirana (Albania) los días 11, 12 y 13 de noviembre.

Visitas y encuentros oficiales

Es habitual que los representantes diplomáticos realicen visitas institucionales al Defensor del Pueblo. En 2015 se ha recibido la visita del Embajador de Armenia y del Ministro Consejero de la Embajada del Japón.

Visitas a centros de privación de libertad en el extranjero

Aprovechando los viajes que las autoridades de la institución realizan al extranjero, se visitan los centros de privación de libertad en los que hay españoles, para conocer de primera mano las condiciones en las que se encuentran y, si es posible, prestar alguna asistencia humanitaria, agilizar traslados y supervisar el funcionamiento de los consulados.

Este año se han visitado presos en los centros penitenciarios de Tires y de Lisboa (Portugal); de la Picota y el Buen Pastor en Bogotá (Colombia); la Prisión Penitenciaria Feminina da Capital y Penitenciaria Feminina de Sant'Ana, en São Paulo, y el establecimiento Penitenciario "Cabo P.M. Marcelo Pires da Silva" en Itaí (Brasil); el complejo Penitenciario

Federal n° 1 de Ezeiza y el Centro de Detención Federal de Mujeres (U-31) (Argentina); y el centro penitenciario de Tirana.

Con objeto de recabar información sobre la situación de los refugiados en otros países e impulsar las políticas de acogida e integración de estas personas en España, se ha visitado el campo de refugiados de Zaatari (Jordania).



www.defensordelpueblo.es