

## SUMARIO

<b>Presentación.....</b>	<b>5</b>
<b>I Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo.....</b>	<b>11</b>
<b>1 Resumen estadístico y presupuestario.....</b>	<b>13</b>
1.1 Total de expedientes, información al ciudadano y portal web .....	14
1.1.1 Expedientes de queja, de actuación de oficio y de solicitud de recurso.....	14
1.1.2 Información al ciudadano: presencial y telefónica .....	15
1.1.3 Visitas al portal web .....	15
1.2 Tramitación de los expedientes .....	17
1.2.1 Tiempos medios de contestación de los expedientes .....	17
1.2.2 Distribución de los expedientes de queja.....	18
1.2.3 Clasificación de los expedientes por áreas de actuación .....	24
1.2.4 Estado de tramitación de los expedientes .....	25
1.2.5 Admisión e inadmisión de los expedientes de queja individuales .....	27
1.2.6 Expedientes de queja agrupados.....	29
1.2.7 Expedientes de actuación de oficio.....	30
1.3 Expedientes en tramitación de ejercicios anteriores, abiertos o reabiertos en el año 2015 .....	31
1.4 Recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias.....	32
1.5 Presupuesto 2015.....	34
1.5.1 Presupuesto del Defensor del Pueblo para el año 2015 .....	34
1.5.2 Evolución interanual 2009-15.....	36
1.5.3 Ejecución presupuestaria .....	37
<b>2 Recomendaciones y sugerencias. Seguimiento de las resoluciones.....</b>	<b>39</b>
2.1 Recomendaciones y sugerencias a partir de la tramitación ordinaria de los expedientes.....	39
2.1.1 Justicia.....	39
2.1.2 Igualdad de trato .....	42
2.1.3 Seguridad .....	42

## Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

2.1.4	Centros de privación de libertad.....	43
2.1.5	Educación.....	43
2.1.6	Sanidad.....	44
2.1.7	Política social.....	45
2.1.8	Seguridad social y empleo.....	49
2.1.9	Actividad económica.....	50
2.1.10	Consumo.....	52
2.1.11	Catastro.....	53
2.1.12	Función pública.....	54
2.2	Recomendaciones resultado del estudio de las solicitudes de recursos de inconstitucionalidad.....	55
2.2.1	Recomendaciones formuladas en relación con la Ley Orgánica 4/2015, de 30 de marzo, de protección de la seguridad ciudadana ..	55
2.2.2	Ley 20/2015, de 14 de julio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades aseguradoras y reaseguradoras.....	57
2.2.3	Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera, y de Organización de la Comunitat Valenciana.....	58
2.3	Recomendaciones surgidas de los estudios monográficos.....	59
2.3.1	Estudio sobre <i>la escucha del menor, víctima o testigo</i> .....	59
2.3.2	Estudio sobre <i>la situación de los presos españoles en el extranjero</i> .....	69
2.3.3	Estudio sobre <i>tramitación de licencias urbanísticas: procedimientos y duración de los trámites</i> .....	74
2.3.4	Estudio sobre <i>seguridad y accesibilidad de las áreas de juego infantil</i> .....	75
2.3.5	Estudio sobre <i>las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud</i> .....	78
2.4	Seguimiento de recomendaciones de años anteriores.....	82
<b>3</b>	<b>Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional y sentencias recaídas.....</b>	<b>88</b>
3.1	Solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad.....	88
3.2	Solicitudes de interposición de recursos de amparo.....	98
3.3	Sentencias recaídas.....	99
<b>4</b>	<b>Administraciones no colaboradoras o entorpecedoras.....</b>	<b>100</b>
<b>5</b>	<b>Actividades de representación institucional.....</b>	<b>102</b>
5.1	Comparecencias ante las Cortes Generales.....	102

## Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas

5.2	Relaciones con los comisionados parlamentarios autonómicos .....	103
5.3	Reuniones de trabajo .....	104
5.3.1	Reuniones con autoridades de la administración y de otros servicios públicos .....	105
5.3.2	Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanos.....	106
5.3.3	Reuniones y jornadas de trabajo para la elaboración de estudios monográficos.....	108
5.3.4	Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP). Visitas a dependencias y centros de privación de libertad y reuniones del consejo del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura .....	109
5.3.5	Premios de la institución .....	110
5.4	Encuentros y actos oficiales .....	111
5.5	Actividades de colaboración, difusión y divulgación.....	111
5.5.1	Colaboración institucional .....	111
5.5.2	Difusión y divulgación institucional.....	112
5.6	Visitas culturales a la institución .....	114
5.7	Actividad internacional .....	114
5.7.1	Encuentros bilaterales y de colaboración internacional.....	114
5.7.2	Reuniones internacionales .....	116
5.7.3	Visitas y encuentros oficiales .....	118
5.7.4	Visitas a centros de privación de libertad en el extranjero.....	118
<b>6</b>	<b>Transparencia .....</b>	<b>119</b>
<b>7</b>	<b>Nuevo web institucional.....</b>	<b>123</b>
<b>II</b>	<b>Supervisión de la actividad de las administraciones públicas .....</b>	<b>133</b>
<b>1</b>	<b>Administración de Justicia .....</b>	<b>135</b>
1.1	Dilaciones indebidas .....	137
1.2	Medios personales y materiales de los órganos judiciales.....	142
1.3	Servicio público de la justicia .....	148
1.4	Registro civil.....	152
1.4.1	Insuficiente dotación de medios humanos en los registros civiles... ..	152
1.4.2	Plan intensivo para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia (PIN).....	154
1.4.3	Quejas más relevantes en materia de nacionalidad .....	156

## Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

1.4.4	Implantación de sistema de cita previa en registros civiles concretos e inaccesibilidad .....	157
1.4.5	Resolución de recursos .....	158
1.4.6	Registros consulares .....	158
1.4.7	Otras cuestiones registrales de interés .....	159
1.5	Abogados .....	160
1.6	Violencia de género.....	165
1.7	Menores ante la justicia.....	169
1.7.1	La escucha del menor, víctima y testigo .....	169
1.7.2	Menores infractores.....	172
<b>2</b>	<b>Centros Penitenciarios .....</b>	<b>177</b>
2.1	Fallecimientos y suicidios.....	178
2.2	Malos tratos en prisión .....	182
2.3	Sanidad .....	186
2.4	Derechos de los internos.....	190
2.5	Instalaciones .....	200
<b>3</b>	<b>Ciudadanía y Seguridad pública .....</b>	<b>202</b>
3.1	Víctimas del terrorismo.....	203
3.2	Derecho al voto. Régimen electoral .....	205
3.3	Cuestiones relativas a la ley orgánica de seguridad ciudadana.....	208
3.4	Fuerzas y cuerpos de seguridad y derechos ciudadanos.....	211
3.4.1	Derecho de reunión .....	211
3.4.2	Detenidos.....	214
3.4.3	Malos tratos .....	214
3.4.4	Trato incorrecto.....	215
3.4.5	Denuncias.....	218
3.4.6	Reconocimientos fotográficos .....	218
3.4.7	Pistolas eléctricas .....	220
3.4.8	Cañones de agua .....	221
3.4.9	Suicidios en calabozos .....	221
3.4.10	Distintivo de identificación personal en la Policía Nacional y la Guardia Civil .....	223
3.5	Situaciones de inseguridad ciudadana .....	226

## Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas

3.6	Consumo de alcohol en la vía pública .....	227
3.7	Tráfico .....	229
3.7.1	Procedimiento sancionador.....	230
3.7.2	Otras cuestiones de tráfico.....	237
<b>4</b>	<b>Migraciones .....</b>	<b>243</b>
4.1	Asistencia y protección en el exterior .....	249
4.1.1	Presos españoles en el extranjero .....	250
4.2	Entrada a territorio nacional.....	254
4.2.1	Actuaciones en puestos fronterizos .....	254
4.2.2	Denegaciones de entrada .....	257
4.2.3	Dificultades de los residentes en España para volver a entrar a territorio español.....	257
4.3	Entrada de extranjeros por puestos no habilitados .....	258
4.3.1	Puestos no habilitados .....	258
4.3.2	Centro de estancia temporal de extranjeros de Melilla.....	263
4.4	Menores extranjeros no acompañados .....	265
4.4.1	Determinación de la edad .....	265
4.4.2	Otras cuestiones .....	266
4.4.3	Visitas a centros de menores.....	269
4.5	Centros de internamiento de extranjeros.....	270
4.6	Expulsiones y devoluciones.....	271
4.7	Víctimas de trata de seres humanos .....	273
4.7.1	Protocolos de identificación a víctimas de trata .....	273
4.7.2	Víctimas menores de edad.....	274
4.7.3	Plan de lucha contra la trata con fines de explotación laboral.....	276
4.8	Oficinas consulares.....	277
4.9	Procedimientos de residencia y cuestiones conexas .....	282
4.9.1	Régimen comunitario .....	282
4.9.2	Régimen general de extranjería.....	285
4.10	Asilo .....	288
4.10.1	Acceso al procedimiento .....	288
4.10.2	Demoras en las citas para solicitar protección internacional y en la resolución de los expedientes.....	289

## Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

4.10.3	Problemas en la acogida de solicitantes .....	293
4.10.4	Apatridia.....	295
<b>5</b>	<b>Igualdad de Trato .....</b>	<b>297</b>
5.1	Discriminación por origen étnico, racial o nacional.....	298
5.1.1	Comunidad gitana .....	298
5.1.2	Controles policiales de identificación .....	299
5.1.3	Otras discriminaciones por motivos étnicos, raciales o nacionales ..	300
5.2	Discriminación por razón de discapacidad.....	302
5.3	Discriminación por razón de sexo y orientación sexual .....	303
5.3.1	No discriminación de lesbianas, gays, transexuales, bisexuales e intersexuales.....	304
5.3.2	Presencia equilibrada de mujeres y hombres en la Administración General del Estado y organismos vinculados en el ámbito cultural y educativo .....	306
5.4	Discriminación por razón de religión .....	306
5.5	Discriminación por razón de cualquier otra condición o circunstancia personal o social .....	308
<b>6</b>	<b>Educación .....</b>	<b>311</b>
6.1	Educación no universitaria .....	312
6.1.1	Problemas relacionados con la insuficiente oferta de plazas educativas.....	312
6.1.2	Instalaciones de los centros docentes .....	314
6.1.3	Admisión de alumnos .....	317
6.1.4	Ayudas.....	320
6.1.5	Educación inclusiva .....	323
6.1.6	Aplicación de la «edad corregida» a efectos de escolarización de niños prematuros.....	330
6.1.7	Revisión de calificaciones y acceso a copias de examen.....	330
6.2	Educación universitaria .....	332
6.2.1	Acceso a la universidad.....	332
6.2.2	Títulos universitarios.....	336
6.2.3	Becas.....	339
<b>7</b>	<b>Sanidad .....</b>	<b>350</b>
7.1	Asistencia sanitaria en el sistema nacional de salud.....	352
7.1.1	Inmigrantes sin autorización de residencia en España .....	352

## Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas

7.1.2	Familiares extracomunitarios de ciudadanos españoles .....	354
7.1.3	Autorización de residencia por razones humanitarias .....	354
7.1.4	Cónyuges de españoles de origen y residentes en el extranjero ....	355
7.2	Autonomía del paciente, información y documentación sanitaria .....	355
7.3	Ordenación de prestaciones .....	356
7.4	Listas de espera .....	358
7.4.1	Listas de espera quirúrgicas .....	358
7.4.2	Lista de espera en consultas externas y en técnicas o pruebas diagnósticas .....	360
7.5	Actuaciones en el ámbito de la atención primaria .....	360
7.6	Actuaciones en el ámbito de la atención especializada .....	362
7.7	Seguridad de los pacientes y de los profesionales.....	366
7.8	Salud pública.....	367
7.9	Salud mental .....	368
7.10	Prestación farmacéutica y medicamentos .....	370
7.10.1	Copago farmacéutico .....	370
7.10.2	Acceso a los medicamentos.....	371
7.11	Transporte sanitario .....	374
7.12	Sanidad ambiental y alimentaria.....	374
7.13	Terapias naturales .....	375
7.14	Espacio sociosanitario .....	375
<b>8</b>	<b>Política Social.....</b>	<b>377</b>
8.1	Aportación (copago) de los usuarios por permanencia en centros u otros servicios .....	379
8.2	Menores .....	382
8.2.1	El marco legislativo de protección de la infancia y la adolescencia. ....	382
8.2.2	Actuaciones relativas a menores en situación de riesgo o desamparo .....	383
8.2.3	Protección de la juventud e infancia en los medios de comunicación e información.....	385
8.3	Personas con discapacidad .....	386
8.3.1	Valoración de la discapacidad .....	387
8.3.2	Acceso al empleo de las personas con capacidad intelectual límite.....	387
8.3.3	Accesibilidad .....	388

## Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

8.3.4	Discriminación .....	390
8.3.5	Recursos para personas con discapacidad .....	391
8.3.6	Otras ayudas .....	392
8.4	Atención a personas mayores en centro residenciales .....	392
8.5	Situación de dependencia .....	395
8.5.1	Tramitación de procedimientos administrativos .....	396
8.5.2	Efectividad del grado I .....	399
8.5.3	Acceso a las prestaciones .....	400
8.6	Familias numerosas .....	403
8.7	Personas en situación de pobreza y exclusión social .....	406
8.7.1	Rentas mínimas .....	406
8.7.2	Garantía alimentaria de la población infantil .....	408
8.7.3	Otras cuestiones .....	410
<b>9</b>	<b>Vivienda .....</b>	<b>411</b>
9.1	Planes de vivienda .....	412
9.1.1	Planes estatales: ayudas de los planes 2009-12 y anteriores .....	412
9.1.2	Planes autonómicos .....	413
9.2	Adjudicación de viviendas de protección pública .....	413
9.3	Venta de viviendas protegidas a entidades privadas .....	415
9.4	Problemas ocasionados por las ocupaciones ilegales de inmuebles .....	415
9.5	Renta básica de emancipación .....	416
9.6	Viviendas de protección pública vacías .....	417
9.7	Fondo social de vivienda .....	419
9.8	Desalojos forzosos por ocupaciones ilegales .....	420
9.9	Situación de la vivienda pública .....	420
<b>10</b>	<b>Seguridad Social y Empleo .....</b>	<b>423</b>
10.1	Seguridad social .....	423
10.1.1	Campos de aplicación: afiliaciones, altas y bajas .....	424
10.1.2	Cotización y recaudación .....	425
10.1.3	Prestaciones por incapacidad .....	427
10.1.4	Prestaciones por maternidad o paternidad y riesgo durante el embarazo .....	429
10.1.5	Pensiones .....	430



## Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas

10.1.6	Desempleo .....	431
10.1.7	Derecho a la asistencia sanitaria .....	441
10.1.8	Seguridad social internacional y reglamentos comunitarios .....	442
10.2	Empleo .....	443
10.2.1	Colocación y empleo .....	443
10.2.2	Formación profesional.....	448
10.2.3	Fondo de garantía salarial (FOGASA).....	452
10.2.4	Otros asuntos .....	453
<b>11</b>	<b>Hacienda Pública .....</b>	<b>456</b>
11.1	Tributos estatales.....	456
11.1.1	Impuesto sobre la renta de las personas físicas.....	456
11.1.2	Impuesto sobre el valor añadido .....	461
11.2	Impuestos transmisorios .....	462
11.3	Tributos locales .....	465
11.3.1	El impuesto sobre bienes inmuebles (IBI).....	466
11.3.2	Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU).....	469
11.3.3	El impuesto sobre vehículos de tracción mecánica (IVTM).....	475
11.3.4	Tasas locales .....	476
11.4	Procedimientos tributarios .....	478
11.5	Tribunales económico-administrativos.....	482
11.6	Catastro.....	483
11.6.1	Valor catastral .....	484
11.6.2	Descripción catastral y conflictos de titularidad .....	487
11.6.3	Procedimientos catastrales .....	488
<b>12</b>	<b>Actividad Económica .....</b>	<b>490</b>
12.1	Actuaciones derivadas de la coyuntura económica.....	490
12.2	Entidades financieras y mercado de valores .....	494
12.2.1	Entidades financieras .....	496
12.2.2	Mercado de valores.....	500
12.3	Seguros.....	503
12.4	Energía eléctrica .....	505
12.5	Aguas .....	512

## Informe anual del Defensor del Pueblo 2015

12.5.1	Lectura del contador .....	513
12.5.2	Abastecimiento .....	514
12.6	Agricultura, ganadería y pesca .....	515
12.7	libertad de empresa y comercio .....	516
12.8	consumo .....	519
12.9	ITV .....	522
12.10	Contratación administrativa .....	524
12.11	Subvenciones .....	526
12.12	Puertos .....	527
<b>13</b>	<b>Comunicaciones y Transporte .....</b>	<b>531</b>
13.1	Comunicaciones .....	531
13.1.1	Protección de datos de carácter personal. derecho al olvido .....	533
13.1.2	Telefonía fija .....	535
13.1.3	Telefonía móvil .....	537
13.1.4	Prestación del servicio de internet .....	539
13.1.5	Correos y telégrafos .....	540
13.2	Transporte .....	544
13.3	Transporte urbano e interurbano .....	545
13.4	Transporte ferroviario .....	546
13.5	Infraestructuras ferroviarias .....	547
13.6	Carreteras .....	548
<b>14</b>	<b>Medio Ambiente .....</b>	<b>550</b>
14.1	Derechos de acceso a la información, participación pública y acceso a la justicia .....	551
14.1.1	Derecho de acceso a la información ambiental .....	551
14.1.2	Derecho de participación pública en la toma de decisiones ambientales .....	552
14.2	Evaluación de impactos. Licencias municipales .....	553
14.2.1	Evaluación ambiental de proyectos .....	553
14.2.2	Impacto de las infraestructuras: aeropuertos, carreteras y ferrocarriles .....	556
14.2.3	Actividades clasificadas .....	561
14.3	Recursos naturales .....	562
14.3.1	Protección y conservación de los espacios naturales .....	562

## Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas

14.3.2	Fauna y flora .....	564
14.3.3	Minas .....	567
14.3.4	Mar, costas y puertos .....	568
14.3.5	Aguas continentales .....	570
14.4	Contaminación .....	577
14.4.1	Prevención y gestión de residuos .....	577
14.4.2	Contaminación atmosférica .....	580
14.4.3	Contaminación acústica .....	582
14.4.4	Contaminación electromagnética .....	584
14.4.5	Contaminación lumínica .....	584
<b>15</b>	<b>Urbanismo .....</b>	<b>585</b>
15.1	Planeamiento y ejecución .....	586
15.1.1	Retrasos en la tramitación y aprobación de planes y proyectos de gestión urbanística .....	587
15.1.2	Ejecución incompleta de planeamiento. deficiencias en la urbanización .....	589
15.1.3	Convenios urbanísticos .....	590
15.2	Protección de edificios singulares .....	592
15.3	Licencias urbanísticas .....	593
15.4	Participación urbanística y acceso a la información urbanística .....	597
15.5	Deber de conservación .....	600
15.6	Disciplina urbanística .....	600
15.7	Barreras arquitectónicas y urbanísticas .....	602
15.7.1	Barreras arquitectónicas en edificios públicos y entorno urbano .....	603
15.7.2	Barreras arquitectónicas en edificios privados .....	605
15.7.3	Ayudas públicas para la supresión de barreras arquitectónicas en edificios privados .....	606
<b>16</b>	<b>Administración Local .....</b>	<b>607</b>
16.1	Organización y régimen jurídico de las corporaciones locales .....	608
16.2	Estatuto de los miembros de las corporaciones locales .....	609
16.3	Responsabilidad patrimonial de las entidades locales .....	609
16.4	Territorio y población .....	610
16.5	Bienes de las entidades locales .....	612
16.6	Actividades y servicios públicos municipales .....	613

<b>17</b>	<b>Función y Empleo Públicos .....</b>	<b>616</b>
17.1	Oferta pública de empleo .....	616
17.2	Desarrollo de los procesos selectivos.....	617
17.3	Transparencia en los procesos selectivos .....	618
17.4	Acceso al empleo público docente.....	621
17.5	Provisión de puestos de trabajo.....	624
17.6	Relaciones de puestos de trabajo.....	632
17.7	Retribuciones de los empleados públicos.....	634
17.8	Condiciones laborales de los empleados públicos .....	635
17.8.1	Permisos de los funcionarios públicos .....	635
17.9	Protocolo frente al acoso en las fuerzas armadas.....	641
17.10	Pensiones y prestaciones .....	642
17.11	Movilidad .....	646
<b>18</b>	<b>Otras cuestiones: transparencia, responsabilidad patrimonial, expropiación.....</b>	<b>649</b>
18.1	Transparencia y acceso a la información pública .....	649
18.2	Responsabilidad patrimonial.....	653
18.3	Expropiación.....	655
<b>19</b>	<b>El Defensor del Pueblo como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP).....</b>	<b>659</b>