

Defensor del Pueblo
Enero-junio
2016



DEFENSOR
DEL PUEBLO



Defensor del Pueblo
Enero-junio 2016

Madrid, 30 de junio de 2016

Sumario

Presentación	5
I. Datos estadísticos	7
II. Contenidos destacados de la gestión del Defensor del Pueblo. Enero-junio 2016	11
III. Informes y estudios	25
1. Informe del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) correspondiente a 2015	27
2. Estudio sobre <i>El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida</i>	29

PRESENTACIÓN

La llamada «dación de cuentas» es uno de los ejercicios de entidades públicas y privadas que expone a los ciudadanos lo que han hecho, cómo lo han hecho y con qué medios. Las entidades públicas deben hacerla ante todos los ciudadanos, pues se sostienen con dinero de los contribuyentes. Además, esta acción permite poder evaluar la eficacia y los efectos de la actuación realizada.

La institución del Defensor del Pueblo presenta su informe anual, de acuerdo con lo establecido en su ley orgánica de 1981, ante las Cortes Generales.

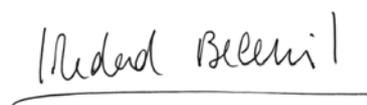
En el presente documento se recopilan todas las actuaciones de la institución y se destacan las que más interés o importancia han podido tener, así como las respuestas de las administraciones, durante el primer semestre de 2016, pues desde el año 2013 se presentan también informes semestralmente. La razón de hacerlo con esta periodicidad es permitir evaluar más fácilmente lo que hace el Defensor del Pueblo y ser analizado en la Comisión Mixta de las Cortes Generales.

El documento aquí presentado recoge una selección de las actuaciones más destacadas. Muestra el esfuerzo realizado por la institución para servir mejor a los ciudadanos, reducir los tiempos de actuaciones y respuestas, así como pedir a las administraciones mayor celeridad en sus contestaciones.

Es preciso señalar que el Gobierno de la nación ha manifestado en varias ocasiones que el hecho de estar en funciones desde el 21 de diciembre de 2015 no le permite poner en marcha recomendaciones o actuaciones formuladas por el Defensor del Pueblo, pese a ser aceptadas. Esto mismo ha condicionado que la institución haya formulado un número más bajo de resoluciones a la Administración General del Estado.

La nueva página web de la institución, especialmente desarrollada a lo largo de este ejercicio, ha permitido llegar con toda la información de la actividad a una media superior a ocho mil personas semanalmente, y hacer más fácil y rápida la presentación de quejas por parte de los ciudadanos. Supone, por todo ello, una mayor exigencia para el Defensor del Pueblo, lo cual hacemos con la voluntad de cumplir mejor nuestras funciones y así servir a todos.

Madrid, 30 de junio de 2016

A handwritten signature in black ink, reading "Soledad Becerril", is written above a horizontal line.

Soledad Becerril
DEFENSORA DEL PUEBLO

www.defensordelpueblo.es

|

Datos estadísticos

Tabla 1

Número de quejas, actuaciones de oficio y solicitudes de recurso ante el Tribunal Constitucional en enero-junio 2016

Tipo	Número
Quejas	8.462
Actuaciones de oficio	494
Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional	14
TOTAL	8.970

Tabla 2

Resoluciones formuladas en enero-junio 2016

Resoluciones	Aceptadas	Rechazadas	En trámite	Sin respuesta	Total
Recomendaciones	18	13	39	198	268
Sugerencias	100	21	40	176	337
Recordatorios de deberes legales			143		143
TOTAL	118	34	222	374	748

Tabla 3
Áreas de actuación, enero-junio 2016

Áreas de actuación	Quejas	Actuaciones de oficio	Solicitudes de interposición de recurso ante el TC	Total
Actividad económica	1.088	8	1	1.097
Administración de justicia	901	14	7	922
Administración local	137	14		151
Asuntos de interior	531	22	1	554
Centros penitenciarios	243	48		291
Educación	374	88	2	464
Empleo y seguridad social	553	21	1	575
Función y empleo públicos	1.562	22	1	1.585
Igualdad de trato	45	5		50
Impuestos	534	7		541
Medio ambiente	202	14		216
Migraciones	476	11		487
Política social	300	75		375
Prevención de la tortura		45		45
Sanidad	263	34		297
Servicios públicos y esenciales	353	24		377
Urbanismo	166	18	1	185
Vivienda	155	5		160
Cultura y otros ámbitos	122	3		125
En estudio	457	16		473
TOTAL	8.462	494	14	8.970

II

Contenidos destacados de la gestión del Defensor del Pueblo. Enero-junio 2016

Actividad económica

Actuación	Resumen	Administración
<p>Actuación de oficio y Recomendaciones</p> <p>Préstamos y créditos hipotecarios</p>	<p>Se ha recomendado:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Modificar la Ley 2/2009, de 31 de marzo, para: <ol style="list-style-type: none"> a) Precisar lo que ha de considerarse como persona dedicada con carácter profesional a la actividad de concesión de préstamos o créditos hipotecarios. b) Definir las situaciones de estado de necesidad en el prestatario, o de sujeción a una especial protección, incluyendo dentro de ella determinados colectivos de personas, a efectos de no autorizar el contrato o contar con información suficiente y precisa sobre los riesgos. 2. Promover la creación por las comunidades autónomas de los registros autonómicos de empresas que se dedican a la actividad de concesión de préstamos y créditos hipotecarios, o a su intermediación. <p>Como consecuencia del difícil acceso a la financiación que conceden las entidades de crédito, han surgido prestamistas e intermediarios que actúan al margen de las obligaciones de información y transparencia que impone la ley a las empresas de crédito al consumo y a entidades de crédito y que intentan esconder su condición de profesionales, para evitar la aplicación de exigencias de transparencia e información previa al consumidor.</p>	<p>Secretaría General Técnica de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad</p>
<p>Recomendación</p> <p>Empresas de recobro</p>	<p>Regular la actividad de recobro de deudas estableciendo las cautelas necesarias para dar protección a los derechos del deudor.</p> <p>Con la crisis económica y el crecimiento de la morosidad se han creado numerosas empresas</p>	<p>Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa</p>

Actuación	Resumen	Administración
	<p>que gestionan el recobro de las deudas, pero la actividad no está regulada, y muchas lesionan los derechos fundamentales de las personas (mediante amenazas o humillaciones).</p>	
<p>Actuación de oficio</p> <p>Comisiones de los cajeros automáticos</p>	<p>El Gobierno aprobó en 2015 un Real Decreto Ley que prohíbe cobrar al usuario una doble comisión por sacar dinero de un cajero automático que no pertenezca a su banco. Así, el banco propietario del cajero usado por un no cliente cobrará una comisión a la entidad emisora de la tarjeta, y esta podrá repercutírsela o no a su usuario. Sin embargo, el decreto no limita la cantidad que el cliente puede llegar a pagar por ese servicio.</p> <p>Sería conveniente establecer una tarifa máxima que se corresponda con el servicio prestado y que los bancos proporcionen información clara y precisa de las comisiones que permita a los clientes decidir qué cajero utilizar.</p> <p>Los clientes no conocen de antemano la comisión que tendrán que pagar por utilizar cajeros que no son de su entidad. Aunque la tarifa aplicada aparece en la pantalla antes de ser cobrada y el cliente siempre puede negarse a pagarla, esto no soluciona las dudas previas para escoger entre uno u otro cajero.</p> <p>Además, en muchos municipios hay un solo banco por lo que clientes de otras entidades se tienen que trasladar a otros pueblos o ciudades para sacar dinero en un cajero automático si quieren evitar la comisión</p>	<p>Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa</p>
<p>Actuación de oficio</p> <p>Transferencias SEPA</p>	<p>Con motivo de la entrada en funcionamiento del sistema SEPA (01/02/2016), se crea un mercado único que garantiza pagos seguros en euros en todas las transacciones bancarias. Se posibilita la emisión y recepción de pagos desde una cuenta única en cualquier país de la Eurozona.</p> <p>Los ciudadanos han trasladado a esta institución dos problemas que antes no existían:</p> <ul style="list-style-type: none"> - la recepción de transferencias por personas distintas a las beneficiarias por existir errores en la identificación de la cuenta; 	<p>Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa</p>

Actuación	Resumen	Administración
	<ul style="list-style-type: none"> – la falta de información, a efectos de conocer los elementos del tributo al que se refiere el cargo, en los recibos remitidos a los clientes por su pago. 	

Administración de justicia

Actuación	Resumen	Administración
<p>Actuación de oficio</p> <p>Sistema de comunicación telemática de los Tribunales de Justicia Lexnet</p>	<p>Se han abierto 11 actuaciones de oficio sobre los problemas de funcionamiento del Sistema Lexnet, a través del cual se canaliza la comunicación telemática con los Tribunales de Justicia, obligatoria desde el pasado 1 de enero.</p>	<p>Secretaría de Estado de Justicia</p>

Asuntos de interior

Actuación	Resumen	Administración
<p>Recomendación</p> <p>Agilización del voto por correo desde el extranjero</p>	<p>Reforzar los mecanismos de coordinación entre los distintos departamentos ministeriales que participan en la gestión del voto por correo desde el exterior, de cara a eliminar los obstáculos y agilizar los procesos.</p> <p>El motivo son las dificultades detectadas para que los españoles residentes en el extranjero puedan ejercer su derecho al voto.</p> <p>Esta Recomendación ha sido aceptada.</p>	<p>Subsecretaría del Ministerio del Interior</p>

Actuación	Resumen	Administración
<p>Quejas</p> <p>Detenciones policiales con repercusión mediática</p>	<p>Se solicita información sobre la práctica de detenciones policiales que producen repercusión mediática que afecta al honor, la propia imagen y la consideración pública de los afectados.</p>	<p>Dirección General de la Policía</p>
<p>Recomendación</p> <p>Trata de seres humanos</p>	<p>Impulsar las medidas de coordinación, colaboración y cooperación entre los cuerpos y fuerzas de seguridad nacionales y autonómicos al objeto de favorecer la prevención y la persecución del delito de trata de seres humanos. Se constata la necesidad de mejorar la coordinación entre las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado para evitar situaciones de revictimización para las víctimas de trata y prevenir detenciones en el marco de procedimientos sancionadores de la legislación de extranjería.</p>	<p>Secretaría de Estado de Seguridad</p>
<p>Recomendación</p> <p>Trata de seres humanos</p>	<p>Facilitar una adecuada atención a las víctimas del delito de trata de seres humanos a través de una tramitación preferente y sumaria de las solicitudes formuladas para la autorización de residencia y trabajo por circunstancias excepcionales. Se ha podido comprobar que no siempre las solicitudes de autorización de trabajo y residencia de las víctimas de trata son tramitadas con la celeridad que estas situaciones requieren.</p>	<p>Secretaría de Estado de Seguridad</p>
<p>Actuación de oficio</p> <p>Violencia de género</p>	<p>Se solicita informe de:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. actuaciones para mejorar los instrumentos de detección de riesgo de violencia de género y de protección de las víctimas; 2. elaboración del protocolo municipal sobre víctimas de violencia de género y doméstica que se implantará a nivel nacional; 3. actualizaciones y revisiones del Manual de procedimiento de las unidades especializadas en violencia doméstica, de género y sexual. 	<p>Dirección General de la Policía</p>

Educación

Actuación	Resumen	Administración
<p>Actuación de oficio</p> <p>Estudiantes con discapacidad</p>	Reserva de porcentaje de plazas para estudiantes afectados de discapacidad en el acceso a estudios de máster y doctorado.	Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades y Universidades Públicas
<p>Actuación de oficio</p> <p>Aulas de educación especial</p>	Regulación de condiciones que deben reunir las aulas de educación especial destinadas a alumnos con trastornos generalizados de desarrollo.	Todas las Comunidades Autónomas

Empleo y seguridad social

Actuación	Resumen	Administración
<p>Queja</p> <p>Elección entre pensión de jubilación y derechos de autor</p>	Se han iniciado actuaciones para conocer los criterios con los que están incoando expedientes a autores, escritores; artistas, que mantienen alguna actividad de producción intelectual. Hay que ver cómo se protege la creación para las personas jubiladas, dada su aportación al país y el hecho de que en estos casos no hay una concurrencia con otras personas más jóvenes para ocupar un puesto de trabajo.	Ministerio de Empleo y Seguridad Social

Función y empleo públicos

Actuación	Resumen	Administración
<p>Actuación de oficio</p> <p>Aumento de agresiones a funcionarios públicos</p>	<p>Se pretenden conocer los sistemas de protección aplicados con base en el «Protocolo de actuación frente a la violencia en el trabajo en la Administración General del Estado y los organismos públicos vinculados o dependientes de ella» (BOE, de 10 de diciembre de 2015).</p> <p>El motivo es el incremento de agresiones físicas y amenazas verbales sobre empleados públicos que trabajan en contacto directo con el público registradas en organismos de la administración.</p>	<p>Secretaría de Estado de Administraciones Públicas</p>
<p>Recordatorio de deber legal</p> <p>Reducción de jornada por tener hijos menores con enfermedad grave</p>	<p>Se ha recordado a la Dirección General de la Policía el deber legal de valorar y evaluar las circunstancias en los supuestos planteados por los funcionarios del cuerpo para otorgar el permiso de reducción de jornada por encima del cincuenta por ciento en los supuestos de cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave y motivar los criterios de tal decisión.</p> <p>El permiso de los funcionarios a una reducción de la jornada de trabajo de al menos la mitad de la duración de aquella para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del hijo menor de edad afectado por cáncer, es, en ocasiones insuficiente, por lo que los funcionarios solicitan la concesión de una reducción de jornada superior al 50 por ciento. En la Dirección General de la Policía ese es el tope, a diferencia de lo que ocurre en otras administraciones.</p>	<p>Dirección General de la Policía</p>

Impuestos

Actuación	Resumen	Administración
<p>Actuación de oficio y Recomendación</p> <p>Concepto de vivienda habitual a efectos del IRPF</p>	<p>Se ha solicitado que se concreten los medios de prueba que los ciudadanos pueden aportar para acreditar que una vivienda tiene la condición de habitual. También se ha planteado que se publiquen los consumos que la AEAT considera mínimos para que una vivienda pueda ser calificada como habitual, puesto que en caso contrario el criterio depende del personal de cada una de sus administraciones.</p> <p>Se ha recomendado que se establezca un listado abierto de pruebas que pueden ser aportadas por los contribuyentes para acreditar que un inmueble de su titularidad puede ser considerado su vivienda habitual, y unos criterios uniformes sobre los consumos que se consideran mínimos a efectos de determinar que el inmueble es la residencia habitual; y flexibilizar el criterio administrativo.</p> <p>El criterio que aplica la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) a la hora de determinar qué se entiende por vivienda habitual es conflictivo y conlleva la pérdida de deducciones y exenciones en el IRPF. La Dirección General de Tributos alega que se trata de una cuestión de hecho.</p>	<p>Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)</p>
<p>Actuación de oficio y Recomendación</p> <p>Aplazamientos y fraccionamientos de pago</p>	<p>Modificar los criterios de concesión de los aplazamientos/fraccionamientos de pago, de tal forma que se flexibilicen los plazos para facilitar el pago de las deudas tributarias.</p> <p>Muchos ciudadanos quieren pagar sus deudas con la Hacienda pública pero esta fija unos plazos y unas cuotas que les resultan inviables.</p> <p>Son muchas las quejas en las que se pone de manifiesto que el importe de las cuotas es superior al de los ingresos del contribuyente. Esto conlleva que se proceda al embargo de bienes, viviendas habituales incluidas, provocando una situación insostenible para muchas familias que podrían haber hecho frente al pago de la deuda si la Agencia hubiera sido más flexible.</p>	<p>Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)</p>

Actuación	Resumen	Administración
<p>Recomendación</p> <p>Redacción de las diligencias de embargo</p>	<p>Adjuntar a las diligencias de embargo de créditos una sencilla carta en la que se aclare que su destinatario no es el deudor tributario sino que se requiere su ayuda para solventar la deuda de una tercera persona que es la que adeuda dinero a la Hacienda pública.</p> <p>La redacción y el lenguaje de las diligencias de embargo no resulta inteligible para sus destinatarios, que no comprenden la causa de la diligencia ni lo que deben hacer cuando la reciben. Esta situación podría ser evitada con la remisión de un escrito claro, razonado y sencillo para los ciudadanos.</p>	<p>Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)</p>
<p>Recomendación</p> <p>Elaboración de declaraciones tributarias por la AEAT</p>	<p>Asistir a los obligados tributarios en el ejercicio de sus derechos y cumplimiento de sus obligaciones, mediante la confección de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones de datos de acuerdo a lo previsto en las leyes tributarias dando cumplimiento al artículo 77 del Reglamento general de actuaciones y procedimientos de gestión e inspección tributaria y de desarrollo de las normas comunes de los procedimientos de aplicación de los tributos.</p> <p>Para la AEAT la asistencia en la realización de declaraciones, autoliquidaciones y comunicaciones, no tiene por qué concretarse siempre en una actuación de confección de declaración, sino que debe entenderse como aquellas actuaciones llevadas a cabo para facilitar a los contribuyentes la cumplimentación de los modelos.</p>	<p>Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT)</p>

Medio ambiente

Actuación	Resumen	Administración
<p>Actuación de oficio</p> <p>Incendio de un depósito de neumáticos en Seseña (Toledo)</p>	<p>Averiguar las medidas adoptadas para proteger la seguridad y salud públicas y el medio ambiente tras el incendio ocurrido el pasado 13 de mayo, además de los niveles de contaminación existentes y la calidad del aire, así como las actuaciones que se van a realizar para la gestión de los neumáticos que no se hayan quemado en el incendio.</p>	<p>Consejerías con competencias en medio ambiente de Castilla-La Mancha y Madrid</p>
<p>Quejas</p> <p>Sustancias nocivas para la salud y el medio ambiente</p>	<p>Quejas por uso de pesticidas que incorporan glifosato en su composición, por los posibles efectos nocivos para la salud y para la biodiversidad, especialmente a raíz de la publicación del informe del Instituto Internacional de la Investigación contra el Cáncer de Naciones Unidas (IARC) alertando sobre los posibles efectos cancerígenos de la sustancia.</p> <p>El Parlamento Europeo ha recomendado que se limite su uso en parques y jardines públicos, si bien está pendiente el pronunciamiento de la Comisión Europea sobre la renovación de la autorización del producto.</p>	<p>Ministerio Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Secretaría General de Sanidad y Consumo</p>
<p>Actuación de oficio</p> <p>Especies animales invasoras</p>	<p>Modificación del Catálogo español de especies exóticas invasoras tras la sentencia dictada por el Tribunal Supremo nº 637/2016.</p> <p>Se ha solicitado información a diferentes administraciones públicas con competencia en esta materia sobre las actuaciones y medidas que van a realizar tras la resolución judicial dictada.</p>	<p>Ministerio Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, Gobiernos de Galicia, Castilla-La Mancha, Castilla y León, Aragón, Madrid, Cataluña y Murcia</p>

Política social

Actuación	Resumen	Administración
Recomendaciones Menores en situación vulnerable	Se formulan dos recomendaciones sobre los programas de garantía alimentaria. Las actuaciones se centran en el ámbito local, porque las competencias de estas administraciones las convierte en órganos esenciales para afrontar este problema.	62 municipios con más de 100.000 habitantes

Sanidad

Actuación	Resumen	Administración
Actuación de oficio Demoras en cirugía plástica reparadora tras intervenciones de cáncer de mama	Listas de espera en algunos casos de hasta 5 años en el conjunto del Sistema Nacional de Salud, para pacientes mastectomizadas, para cirugía reparadora.	Consejerías de Sanidad de Comunidades Autónomas y Ministerio de Sanidad
Actuación de oficio Desarrollo del sistema de interoperabilidad en recetas electrónicas	Estado de situación en materia de interoperatividad de la receta electrónica entre los servicios autonómicos de salud. Asunto de relevancia en época estival como consecuencia de los desplazamientos de personas mayores con padecimientos crónicos.	Comunidades Autónomas de Aragón, Castilla y León, Madrid, Valencia y País Vasco

Actuación	Resumen	Administración
<p>Actuación de oficio</p> <p>Consecuencias de la tutela de algunos internos en centros psiquiátricos</p>	<p>Comprobar cómo se está ejerciendo la tutela de personas internas en centros de salud mental, cuyos tutores no pueden visitarlos o no parecen encontrarse en condiciones de realizar dicha labor de protección.</p>	<p>Fiscalía General del Estado</p>
<p>Actuación de oficio</p> <p>Programas de ayuda para atender el sobrecoste de dieta de personas con celiaquía</p>	<p>Se abren 19 actuaciones de oficio con todas las Comunidades y Ciudades Autónomas para conocer:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. datos epidemiológicos y demandas que se le hayan presentado sobre este tema; 2. los programas que puedan tener o los proyectos que tengan para la mejora de la atención a los celíacos; 3. programas informativos, cursos de formación que estén desarrollando. <p>Todo ello con vistas a preparar un estudio. También existe una encuesta para personas que padecen la enfermedad a fin de que ellos participen directamente en este estudio. Se han recibido sobre este asunto cerca de 700 quejas.</p>	<p>Comunidades y Ciudades Autónomas</p>
<p>Actuación de oficio</p> <p>Atención social a los enfermos oncológicos</p>	<p>En junio de 2016 se abren actuaciones de oficio para solicitar información a los organismos concernidos sobre diversos aspectos a examinar en el correspondiente estudio: copago farmacológico, políticas activas de empleo, valoración de la discapacidad, exposición a agentes cancerígenos, adecuación de condiciones de trabajo a pacientes con cáncer, procedimiento en casos de impago de cuotas por enfermos, así como cuestiones de alcance más general.</p>	<p>Administración General del Estado y Comunidades y Ciudades Autónomas</p>

Urbanismo

Actuación	Resumen	Administración
<p>Quejas</p> <p>Conservación de urbanizaciones no recibidas por los ayuntamientos</p>	<p>El objetivo es poner fin a situaciones que se prolongan durante años e impiden a los afectados beneficiarse de los servicios públicos en condiciones de igualdad con el resto.</p> <p>La obligación de los propietarios de costear el mantenimiento y conservación de los servicios públicos de la urbanización, incluso tras su entrega a la administración, es temporal, por tiempo y plazo definidos y con carácter excepcional.</p> <p>La existencia de una entidad urbanística colaboradora en ningún caso exime a la Administración local del deber de recibir las obras de urbanización y, por tanto, de asumir su conservación, una vez finalizadas y en condiciones aceptables.</p> <p>En una de estas quejas se ha sugerido al ayuntamiento que proceda a la recepción formal de las obras de urbanización de un ámbito y, por tanto, a la formalización de la cesión de las zonas verdes y viales en él incluidos, asumiendo también tanto la conservación y mantenimiento de su infraestructura como la prestación de los servicios municipales.</p>	<p>Municipios</p>



Informes y estudios

Durante el primer semestre del año se han elaborado el informe del Defensor del Pueblo en su condición de **Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP)**, correspondiente a 2015, y un estudio sobre ***El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida.***

1. Informe del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) correspondiente a 2015

El MNP formuló 284 resoluciones en 2015, tras visitar 62 lugares de privación de libertad. Inspeccionó centros situados en todo el territorio nacional. El principal objetivo de esas visitas, no anunciadas previamente, es detectar posibles deficiencias que pudieran favorecer la comisión de torturas o malos tratos, o dificultar la investigación y sanción de este tipo de actos.

El MNP también examina el trato y las condiciones que se presta a las personas privadas de libertad y comprueba si se garantizan sus derechos fundamentales. Para ello, mantiene entrevistas individuales y reservadas con los detenidos y con la dirección y el personal de los centros visitados, y examina instalaciones, registros y documentación, sistema de videovigilancia, etc.

El Defensor del Pueblo ha reconocido la actitud de colaboración que se ha encontrado en todos los centros visitados por parte del personal que presta los servicios.

De las 284 resoluciones formuladas –58 recomendaciones, 224 sugerencias y dos recordatorios de deberes legales–, la Administración ha aceptado 236.

Recomendaciones aceptadas

En la reforma de la Ley de Enjuiciamiento Criminal, realizada por la Ley Orgánica 13/2015, de 5 de octubre, se han aceptado y hecho efectivas las siguientes recomendaciones del MNP:

1. Reducir el plazo máximo de 8 horas para que sea efectivo el derecho a la asistencia letrada de los detenidos.
2. Facilitar a los detenidos mayor información sobre sus derechos.
3. Informar a los detenidos de su derecho a solicitar el *habeas corpus*.

4. Prohibir la aplicación de la detención incomunicada a los menores de 16 años.
5. Supervisión diaria por médicos forenses del detenido incomunicado.

Web

La nueva web del Defensor del Pueblo, que se ha renovado durante 2015, incluye un apartado específico de «Prevención de la tortura», en el que se pueden consultar los informes anuales, la actividad del MNP mes a mes, las resoluciones formuladas a las autoridades y un mapa geolocalizador de todas las visitas realizadas.

2. Estudio sobre *El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida*

Se trata de un estudio que analiza la situación del sistema de asilo española y que aporta un total de 26 recomendaciones para mejorar el sistema de acogida e integración de quienes buscan refugio en España.

Se considera que el número de personas desplazadas de manera forzosa ha desbordado la capacidad de los habituales procedimientos de entrada. La Unión Europea nunca había tenido que pensar y diseñar una política para recibir a cientos de miles de personas, desplazadas por las guerras, por el terror y por la persecución. Para eso no estaba preparada.

Ante este reto, la institución considera que la acogida humanitaria y la integración de estas personas son dos aspectos fundamentales que tanto la UE como España deben tener en cuenta. La acogida exige actuar de acuerdo con un sistema común de asilo, agilizar los procedimientos para las solicitudes y los traslados a España, atender con especial diligencia a las situaciones de menores, personas con discapacidad y de víctimas de trata de seres humanos.

También es necesario disponer de la asistencia jurídica precisa así como de un personal de atención muy cualificado para todas estas funciones.

Para facilitar la integración, la institución subraya que es preciso velar tanto por las ayudas económicas que perciban los refugiados, como por las distintas fases del proceso por las que puedan pasar. Se considera oportuno revisar las condiciones y circunstancias previstas en la ley reguladora del derecho de asilo y protección subsidiaria, de octubre de 2009, para conceder protección y procurar la integración de los refugiados. Esta es la finalidad del presente estudio.

Recomendaciones

Al Ministro del Interior:

1. Incorporar al ordenamiento jurídico las directivas que conforman el sistema europeo común de asilo (sobre procedimientos, acogida y definición) pendientes total o parcialmente de transposición, que entraron en vigor en julio de 2015 y elaborar con carácter urgente el Reglamento de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.

2. Modificar la Ley 12/2009, de 30 de octubre, a fin de introducir la posibilidad de presentar demandas de protección internacional en las representaciones en el exterior. Si ello no fuera posible, introducir con carácter urgente un visado humanitario que permita el acceso del potencial solicitante al territorio nacional para pedir asilo en territorio.
3. Modificar la Ley 12/2009, de 30 de octubre, a fin de introducir un procedimiento que permita tramitar de forma rápida la extensión familiar del asilo en aquellos casos en los que los familiares del solicitante se encuentren en situaciones de riesgo.
4. Agilizar la ejecución de los traslados a España de solicitantes de protección internacional en el marco del proceso de reubicación y de los refugiados incluidos en el programa de reasentamiento.
5. Clarificar la compatibilidad de los procedimientos de asilo con los regulados por la ley de extranjería, en particular con los relativos a menores y trata de seres humanos.
6. Elaborar un protocolo en coordinación con el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, para los casos de recepción y traslado de solicitantes de asilo, en aplicación del Reglamento de Dublín.

Al Director General de Política Interior:

1. Informar del derecho a la asistencia jurídica gratuita al solicitante en las citas telefónicas y trasladarle las actuaciones a seguir para recibir el asesoramiento solicitado.
2. Elaborar un manual de buenas prácticas dirigido a los instructores que permita mejorar las técnicas de entrevista, análisis de credibilidad, cuestiones de género y derechos humanos.
3. Incorporar personal a la plantilla de la Oficina de Asilo y Refugio para ocupar puestos de intérpretes con la cualificación necesaria.
4. No paralizar la tramitación de las solicitudes de protección internacional durante un tiempo indefinido o en función de la evolución del conflicto del país del solicitante. En todo caso, ajustar la actuación administrativa a lo previsto en el artículo 31, apartado 5 de la Directiva 2013/32/UE, de 26 de junio.
5. Conceder a los menores de edad la misma protección que al progenitor solicitante, aunque no conste la conformidad del otro progenitor por no estar localizable, o cuando la madre haya obtenido protección por violencia de género. Si el progenitor ausente presentara su disconformidad, se podrá evaluar si procede o no cancelar la protección.

6. Elaborar un protocolo de actuación para las situaciones de bloqueo psicológico que pueda sufrir el solicitante de protección durante la entrevista como consecuencia de la rememoración del relato.
7. Dejar constancia de los motivos por los que se resuelve denegar la solicitud, cuando el ACNUR es favorable a su admisión, reflejando su posición en la resolución que se notifique al solicitante.
8. Agilizar la notificación de las resoluciones y remitir por vía telemática el resultado del expediente a la dirección de los centros de acogida, con el objetivo de facilitar la gestión y la convivencia en el centro.
9. Reflejar en las actas de la Comisión Interministerial de Asilo y Refugio el sentido de la posición del ACNUR y convocar a este siempre que el examen de la solicitud corresponda a España.
10. Mejorar la información que se entrega a los demandantes de asilo, adaptándola a personas con bajo nivel de formación e introducir una perspectiva de género.
11. Renovar el sistema informático de la Oficina de Asilo y Refugio para mejorar la gestión y publicación de las estadísticas sobre protección internacional. Diferenciar los datos sobre género o pertenencia a colectivos vulnerables e incluir los tiempos medios de resolución de los expedientes.

A la Secretaria General de Inmigración y Emigración:

1. Adoptar las medidas necesarias en el sistema de acogida para otorgar la protección a los solicitantes durante todo el período de tramitación de su solicitud, en cumplimiento de lo previsto en la directiva de acogida.
2. Elaborar un protocolo en coordinación con el Ministerio del Interior sobre las actuaciones a seguir en los casos de recepción y traslado de solicitantes, en aplicación del Reglamento de Dublín.
3. Impartir instrucciones para situaciones de saturación del sistema de acogida con la finalidad de evitar la desprotección de los solicitantes, y elaborar protocolos de actuación para canalizar las ayudas de administraciones y particulares.
4. Dotar de las mismas ayudas económicas a los refugiados, con independencia de que se alojen en recursos de gestión directa de la Administración o indirecta (organizaciones no gubernamentales).
5. Revisar el Manual de Gestión del Fondo de Asilo con la finalidad de modificar requisitos, tales como la vinculación de las ayudas a los refugiados con la obligación de residir en un centro determinado, si el

solicitante acredita que dispone de un recurso habitacional adecuado, y se le ofrecen recursos de formación e integración adaptados a sus necesidades.

6. Establecer procedimientos de evaluación del sistema de acogida que permitan valorar si la estructura por itinerarios que se aplica actualmente responde a las necesidades de integración de los refugiados. Asimismo, establecer un sistema eficaz para supervisar la actuación de las organizaciones no gubernamentales que colaboran en el sistema de acogida.

A las Comunidades Autónomas:

1. Impartir instrucciones para que el personal que trata con menores extranjeros no acompañados explique de manera sencilla cuáles son los derechos del solicitante de asilo y los supuestos que ampara.
2. Arbitrar soluciones para que los solicitantes de protección internacional puedan percibir ayudas públicas. En ocasiones, estas personas no pueden cumplir los requisitos exigidos por las entidades financieras para abrir cuentas bancarias y la administración impone la obligación de percepción de las ayudas a través de esas cuentas.
3. Impartir instrucciones a los servicios sanitarios para que los solicitantes de asilo puedan acudir a consultas con médicos especialistas, aunque sea fuera del período de vigencia de la tarjeta temporal y el procedimiento de asilo continúe en trámite.



www.defensordelpueblo.es