

PRESENTACIÓN

La institución del Defensor del Pueblo presenta su informe anual correspondiente a 2016 ante las Cortes Generales, de acuerdo con lo establecido en su Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril.

El objetivo central de todas las actuaciones de la institución ha sido llegar al mayor número posible de ciudadanos para prestarles la ayuda y asistencia necesaria, y al mismo tiempo conseguir que toda aquella persona que lo desee pueda comunicarse fácilmente con la institución para transmitirle sus quejas, sus problemas, sus inquietudes y las circunstancias de su vida; después, desde la institución se formulan las actuaciones más convenientes ante las administraciones competentes.

El Defensor reitera que quiere ser un instrumento público que actúa con solvencia, seriedad, rigor y eficacia para defender los derechos y libertades de los ciudadanos, de acuerdo con el mandato constitucional que tiene, y desea obtener la confianza de los ciudadanos.

Por todas estas razones, en el ejercicio de 2016 ha procurado aumentar considerablemente el número de actuaciones de oficio ante problemas que ha diagnosticado; ha incrementado el número de recomendaciones y sugerencias a las administraciones, y ha realizado los siguientes documentados informes:

- ***El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida***, que analiza la regulación del derecho de asilo y la protección subsidiaria, su procedimiento, la situación de colectivos especialmente vulnerables y el sistema de acogida para solicitantes de protección internacional.
- ***Los derechos de las víctimas de eta. Su situación actual***, elaborado a instancias de las Cortes Generales, el cual señala las muchas dificultades habidas a lo largo de los años de investigaciones de los delitos, los derechos de las víctimas, sus legítimas aspiraciones, así como la manera de preservar su memoria especialmente en libros de texto para que los jóvenes conozcan la realidad de aquellas décadas de terror y quienes fueron las víctimas.
- **Informe en calidad de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP)**, de acuerdo con la competencia que las Cortes Generales le

atribuyeron en 2009 para evitar cualquier tipo de trato, actuación o acción que pudiera suponer malos tratos, tratos inhumanos o degradantes, en centros de privación de libertad. Este informe, presentado en documento separado, da cuenta de las más de cien visitas realizadas a los mencionados centros así como las conclusiones derivadas de las mismas y las recomendaciones efectuadas a las administraciones competentes.

La página web y las redes sociales han sido medios muy útiles, como demuestran las cifras de entradas, consultas y quejas recibidas, para conocer la opinión de los ciudadanos, dar cuenta de todas las actuaciones realizadas, mostrar cómo se emplea el presupuesto que es aprobado por las Cortes Generales, y para facilitar el acceso a todos los documentos de la institución que puedan servir para estudios, actuaciones o sencillamente ampliación de conocimiento para quienes deseen su utilización. Las quejas remitidas por este procedimiento pueden ser consultadas, de forma absolutamente confidencial y personalizada, para conocer el estado de las respuestas de las administraciones (pueden verse en la página siguiente dos gráficos sobre los datos relativos a las actuaciones por materias y la atención al ciudadano).

Con la intención, también, de llegar al mayor número de personas posible, la institución ha intensificado su presencia en toda clase de centros, tanto educativos, como de internamiento de menores y de centros de privación de libertad en muy diversas ciudades y comunidades autónomas; ha visitado los centros de acogida de extranjeros no solo en el territorio nacional, sino también en Grecia y Macedonia para conocer las instalaciones de acogida y recepción de refugiados de aquellos países, y así poder evaluar las necesidades de quienes huyen de guerras y persecuciones, y defender en reiteradas ocasiones iniciativas de acogida, reasentamiento y reubicación de refugiados en España. En reiteradas ocasiones se ha solicitado a organismos europeos su actuación para lograr una política común de asilo de la Unión Europea.

Para conocer la opinión de un gran número de ciudadanos sobre determinados problemas, el Defensor del Pueblo ha realizado las siguientes encuestas y consultas, a través de la web institucional: **los problemas de las barreras arquitectónicas en vías y espacios públicos; el inicio del curso escolar; necesidades de las personas con celiacía, y cesión de créditos por parte de entidades bancarias.** Las respuestas a estas encuestas, tras haber sido evaluadas y una vez mostrados los resultados, han permitido formular recomendaciones a las administraciones con un alto grado de conocimiento de la realidad, pues las respuestas son indicativas de los problemas cotidianos a los que se enfrentan o se enfrentaron personas que no sabían bien donde contar sus problemas y a quién expresar sus puntos de vista. En el presente informe se incluyen las recomendaciones y sugerencias expresadas.

ACTUACIONES DEL DEFENSOR AÑO 2016



ATENCIÓN AL CIUDADANO AÑO 2016



Puesto que las consecuencias de una larga crisis económica perduran para muchos, se han formulado distintas recomendaciones para atender a menores y a personas que pudieran encontrarse en dificultades económicas. Por ello, se ha reiterado a los municipios de más de 100.000 habitantes la necesidad de establecer o reforzar un **sistema de garantía alimentaria**, especialmente en períodos no lectivos, para las familias con menores en situación de mayor vulnerabilidad.

El coste de la energía eléctrica no podía dejar de preocupar, y por ello y puesto que el suministro eléctrico es esencial para una vida digna y una condición necesaria para el desarrollo y protección de otros derechos fundamentales, se han formulado varias actuaciones sobre el **bono social eléctrico**, la excesiva proporción de la parte fija de la factura eléctrica, la posibilidad de flexibilizar la potencia contratada, y evitar el corte de suministro a los ciudadanos, en situación de especial vulnerabilidad, con la cooperación de los ayuntamientos.

Y se ha mantenido la insistencia en lograr que las **entidades bancarias** proporcionen a los clientes la máxima información de manera clara y sencilla sobre los productos bancarios, y sobre la cesión de créditos que pudieran haber realizado a otras entidades. La transparencia y la correcta información forman parte del código de buenas prácticas que la mayoría de entidades han suscrito y con el que están obligadas a cumplir.

Se ha insistido de nuevo en el cobro de las **cláusulas suelo** de las hipotecas, que ya fue motivo de un detallado estudio años anteriores, con la formulación entonces de varias recomendaciones. Debido a que la sentencia del Tribunal de Justicia de la Unión Europea, de 21 de diciembre de 2016, obliga a las entidades a devolver todo lo cobrado, el Defensor recomendó la creación de un sistema extrajudicial que evitara largos, costosos y complejos procesos judiciales. Un reciente real decreto de medidas urgentes prevé la creación de un sistema de las citadas características.

Se ha comprobado que cuestiones relativas a la **contaminación atmosférica** preocupan a muchos ciudadanos, y por ello se ha preguntado a ayuntamientos por sus planes de acción, a corto plazo, para luchar contra la contaminación y solicitarles que informen a los ciudadanos sobre los mismos. Los ayuntamientos de Madrid, Barcelona, Valencia, Bilbao, Santander, León y Avilés ya han explicado al Defensor del Pueblo las actuaciones que realizan, sus planes futuros y se ha informado sobre ellos.

El **ruido** es una preocupación constante y ha supuesto un grave perjuicio para muchas personas, que así lo manifiestan. El Defensor del Pueblo y los Defensores de las comunidades autónomas celebraron una reunión de trabajo, los días 22 y 23 de septiembre de 2016 en Pamplona, para estudiar las maneras de abordar estas quejas y las recomendaciones a efectuar a los municipios. El derecho al descanso y a la intimidad

de la vida familiar y personal no pueden ser vulnerados de manera brusca e insoportable por ruidos de un entorno próximo. Las sentencias existentes en esta materia así lo ponen de manifiesto.

La institución ha continuado las actuaciones con las distintas autoridades sanitarias sobre las disfunciones en la implantación de la **receta electrónica** y su compatibilidad en todo el Sistema Nacional de Salud. La compatibilidad del sistema entre todas las comunidades autónomas es una demanda muy frecuente por parte de pacientes que no pueden comprender las dificultades que encuentran, dentro del territorio nacional, para obtener los medicamentos prescritos en diversos lugares. En caso de cumplirse las previsiones del ministerio y de la mayor parte de las consejerías, el proceso se complementará en 2017.

Los actos perpetrados contra mujeres adultas, adolescentes y niñas; los homicidios, la violencia, abusos y actos vejatorios a los que han sido sometidas y puestos en conocimiento del Defensor han sido objeto de una atención muy especial. El problema que constituye la **violencia contra las mujeres**, al que el Defensor del Pueblo presta una especial atención desde hace muchos años, ha aconsejado dedicarle un capítulo propio en el presente informe. Se han hecho actuaciones y formulado recomendaciones en distintas direcciones: para impulsar la detección de riesgo, y la protección de las mujeres y de sus hijos, especialmente en materia de coordinación entre las administraciones; se ha abordado la situación de los juzgados de violencia; la eficacia del dispositivo telemático de localización de los agresores; los programas para la inserción laboral de las víctimas, y sobre la protección telefónica cuando se producen denuncias.

El ejercicio del derecho al voto de todos los ciudadanos es una cuestión a la que siempre se debe prestar atención. Se han formulado varias recomendaciones al Gobierno para, por una parte, agilizar el voto por correo desde el extranjero, recomendación que ha sido aceptada, y por otra, facilitar, siempre, la participación en las elecciones de las personas con discapacidad.

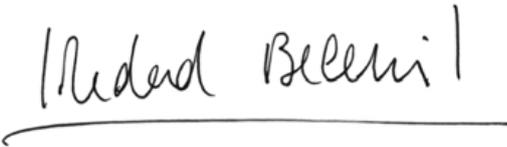
La **compatibilidad del cobro de pensión de jubilación** con un trabajo remunerado para creadores ha supuesto varias recomendaciones al Gobierno que ha manifestado su intención de realizar modificaciones normativas para hacerlo posible.

Además del trabajo habitual de atender las quejas de los ciudadanos, con el fin de analizar y conocer mejor algunos problemas o situaciones se han celebrado varias jornadas de estudio. En colaboración con la Universidad de Alcalá, en Madrid, se celebró una jornada sobre **educación inclusiva**. Participaron en ella docentes, asociaciones de padres y madres así como centros escolares. Las conclusiones de esta jornada fueron

divulgadas ampliamente y se formularon recomendaciones. En colaboración con ACNUR se celebró una jornada sobre **acogida de refugiados**. En ella participaron personas que dirigen instituciones internacionales dedicadas a la atención a refugiados y técnicas del Defensor. Las jornadas celebradas contaron con la asistencia de entidades, asociaciones y las ONG interesadas y muy activas en estas materias.

Conviene señalar, para finalizar este resumen del trabajo realizado, que durante una parte del año 2016, el Gobierno de la nación estuvo en funciones (desde el 21 de diciembre de 2015 hasta el 31 de octubre de 2016), lo cual no ha permitido poner en marcha recomendaciones o actuaciones formuladas por el Defensor del Pueblo, pese haber sido aceptadas, pues requerían modificaciones normativas no factibles por limitación de las funciones del Gobierno. Sin embargo, la institución ha seguido desempeñando plenamente sus funciones.

Madrid, 28 de febrero de 2017

A handwritten signature in black ink that reads "Soledad Becerril". The signature is written in a cursive style and is positioned above a horizontal line that underlines the name.

Soledad Becerril

DEFENSORA DEL PUEBLO