

ÍNDICE COMPLETO

Presentación.....	I
I Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo.....	11
1 Resumen estadístico y presupuestario.....	13
1.1 Total de expedientes, información al ciudadano y portal web.....	14
1.2 Tramitación de los expedientes.....	17
1.3 Expedientes en tramitación de ejercicios anteriores, o reabiertos en el año 2016.....	31
1.4 Recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias.....	32
1.5 Presupuesto 2016.....	34
2 Recomendaciones y sugerencias. Seguimiento de las resoluciones.....	40
2.1 Recomendaciones y sugerencias a partir de la tramitación ordinaria de los expedientes.....	40
2.2 Recomendaciones surgidas de los estudios monográficos.....	53
2.3 Seguimiento de recomendaciones de años anteriores.....	63
3 Solicitudes de interposición de recurso ante el Tribunal Constitucional.....	73
3.1 Solicitudes de recurso de inconstitucionalidad.....	73
3.2 Solicitudes de amparo.....	76
4 Administraciones no colaboradoras o entorpecedoras.....	78
5 Actividades de representación institucional.....	80
5.1 Comparecencias ante las Cortes Generales.....	80
5.2 Relaciones con los comisionados parlamentarios autonómicos.....	81
5.3 Reuniones de trabajo.....	82
5.4 Encuentros y actos oficiales.....	88
5.5 Actividades de colaboración, difusión y divulgación.....	89
5.6 Actividad internacional.....	92
6 Transparencia.....	100

7	Sitio web institucional	103
II	Supervisión de la actividad de las administraciones públicas	109
1	Administración de Justicia	111
1.1	Dilaciones indebidas	113
1.2	Medios personales y materiales de los órganos judiciales	120
1.3	Servicio público de la justicia	128
1.4	Registro civil	137
1.4.1	Insuficiente dotación de medios humanos en los registros civiles...	137
1.4.2	Plan intensivo para la tramitación de expedientes de nacionalidad por residencia (PIN).....	139
1.4.3	Quejas más relevantes en materia de nacionalidad	141
1.4.4	Implantación de sistema de cita previa en registros civiles concretos e inaccesibilidad	143
1.4.5	Registros consulares	144
1.4.6	Otras cuestiones registrales de interés	145
1.5	Abogados y Procuradores.....	145
1.5.1	Colegios Profesionales.....	145
1.5.2	Asistencia jurídica gratuita.....	147
1.5.3	Responsabilidad disciplinaria en el ejercicio profesional	148
2	Centros penitenciarios	150
2.1	Fallecimientos	151
2.2	Malos tratos.....	158
2.3	Sanidad penitenciaria.....	164
2.3.1	Tratamiento de la hepatitis C a personas privadas de libertad	165
2.3.2	Solicitud de información a las comunidades autónomas sobre diversas cuestiones sanitarias.....	167
2.3.3	Telemedicina	168
2.3.4	Dispensación y reparto de medicamentos	169
2.3.5	Los médicos en las medidas restrictivas de derechos.....	171

2.4	Otros derechos de los internos	172
3	Ciudadanía y seguridad pública.....	178
3.1	Víctimas del terrorismo	179
3.2	Derecho al voto. Régimen electoral.....	181
3.3	Protección de datos	188
3.4	Cuestiones relativas a la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana	193
3.4.1	Sanciones que afectan al derecho de reunión.....	194
3.4.2	Sanciones que afectan a la libertad de información	197
3.5	Fuerzas y Cuerpos de Seguridad y derechos ciudadanos.....	198
3.5.1	Detenidos	198
3.5.2	Malos tratos.....	201
3.5.3	Trato incorrecto	202
3.5.4	Distintivo de identificación policial.....	204
3.5.5	Fase de juicio crítico de las actuaciones policiales en concentraciones o manifestaciones de riesgo	206
3.5.6	Régimen disciplinario de la Guardia Civil.....	207
3.5.7	Régimen disciplinario de la Policía Nacional	210
3.5.8	Captación de la imagen de un funcionario policial.....	211
3.5.9	Atención al ciudadano.....	214
3.5.10	Consumo de alcohol en la vía pública	215
3.6	Situaciones de inseguridad ciudadana	216
3.7	Tráfico	220
3.7.1	Procedimiento sancionador.....	220
3.7.2	Otras cuestiones de tráfico.....	225
4	Migraciones.....	226
4.1	Emigración y asistencia a ciudadanos españoles en el extranjero	232
4.1.1	Atención a emigrantes.....	232
4.1.2	Asistencia y protección en el exterior.....	233
4.1.3	Presos españoles en el extranjero	235

4.2	Entrada a territorio nacional	240
4.2.1	Actuaciones en puestos fronterizos	240
4.2.2	Denegaciones de entrada	243
4.2.3	Dificultades de los residentes en España para volver a entrar a territorio español	244
4.3	Interceptación y tratamiento de la inmigración irregular en alta mar	245
4.4	Entrada por puestos no habilitados.....	246
4.4.1	Puestos no habilitados	246
4.4.2	Centros de estancia temporal de inmigrantes (CETI)	248
4.4.3	Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Ceuta	249
4.4.4	Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Melilla.....	249
4.5	Menores extranjeros no acompañados.....	251
4.5.1	Determinación de la edad.....	251
4.5.2	Registro de Menores Extranjeros No Acompañados	254
4.5.3	Nuevas causas del cese de tutela y otras cuestiones.....	255
4.5.4	Autorización para trabajar	256
4.5.5	Actuaciones en los centros de internamiento de extranjeros (CIE)	257
4.5.6	Cuestiones relacionadas con las autorizaciones de residencia.....	259
4.5.7	Visitas a centros de menores	260
4.6	Centros de internamiento de extranjeros (CIE)	261
4.6.1	Visitas y actuaciones en centros de internamiento de extranjeros (CIE)	263
4.6.2	Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Madrid.....	264
4.6.3	Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Valencia	265
4.6.4	Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Murcia	266
4.6.5	Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Algeciras (Cádiz)	267
4.6.6	Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Las Palmas.....	268

4.6.7	Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Barcelona	268
4.7	Expulsiones y devoluciones	269
4.8	Víctimas de trata de seres humanos	270
4.8.1	Protocolos de identificación.....	270
4.8.2	Víctimas menores de edad.....	273
4.9	Oficinas consulares.....	278
4.9.1	Visados por reagrupación familiar.....	279
4.9.2	Motivación de las denegaciones de visado.....	280
4.9.3	Visados en régimen comunitario	281
4.10	Procedimientos de residencia y cuestiones conexas	283
4.10.1	Régimen comunitario. Certificados de registro de ciudadanos de la Unión Europea y tarjetas de residencia de sus familiares	283
4.10.2	Régimen general de extranjería.....	286
4.11	Asilo	290
4.11.1	Acceso al procedimiento	291
4.11.2	Garantías en el procedimiento	293
4.11.3	Acogida de solicitantes de asilo	299
5	Igualdad de trato	303
5.1	Discriminación por origen étnico, racial o nacional.....	303
5.1.1	Comunidad gitana	303
5.1.2	Controles policiales de identificación	304
5.1.3	Otras discriminaciones por motivos étnicos, raciales o nacionales.	305
5.2	Discriminación por razón de discapacidad	305
5.3	Discriminación por razón de sexo y orientación sexual.....	307
5.4	Discriminación por razón de género	310
5.5	Discriminación por razón de religión.....	312
5.6	Discriminación por razón de cualquier otra condición o circunstancia personal o social	314
6	Violencia de género	316

6.1	Programa de inserción sociolaboral de mujeres víctima de violencia de género	323
6.2	Protección telefónica a las víctimas de maltrato	323
7	Educación	326
7.1	Educación no universitaria	326
7.1.1	Problemas relacionados con la oferta de plazas educativas	326
7.1.2	Instalaciones de los centros docentes	329
7.1.3	Admisión de alumnos	332
7.1.4	Ordenación académica.....	334
7.1.5	Educación inclusiva. Alumnos con necesidad específica de apoyo educativo	338
7.2	Educación universitaria	344
7.2.1	Acceso a la universidad.....	344
7.2.2	Títulos universitarios.....	350
7.2.3	Becas.....	357
8	Sanidad	367
8.1	Asistencia sanitaria en el Sistema Nacional de Salud	369
8.1.1	Inmigrantes sin autorización de residencia	369
8.1.2	Situación de los españoles no de origen que residen en el extranjero y de sus familiares durante desplazamientos temporales a España ..	369
8.2	Autonomía del paciente, información y documentación sanitaria.....	370
8.3	Ordenación de prestaciones	370
8.4	Listas de espera	371
8.4.1	Listas de espera quirúrgicas.....	372
8.4.2	Lista de espera en implantes de prótesis de mama tras una mastectomía	373
8.4.3	Lista de espera en consultas externas y en técnicas o pruebas diagnósticas.....	374
8.5	Actuaciones en el ámbito de la atención primaria	375

8.6	Actuaciones sobre organización y funcionamiento de la atención especializada	376
8.7	Respuestas a las recomendaciones del estudio conjunto de los defensores del pueblo sobre urgencias hospitalarias	377
8.8	Seguridad de los pacientes.....	380
8.9	Salud pública.....	381
8.10	Salud mental	383
8.11	Prestación farmacéutica y medicamentos	383
	8.11.1 Copago farmacéutico	384
	8.11.2 Acceso a los medicamentos y financiación.....	387
	8.11.3 Asuntos conexos	388
8.12	Otras prestaciones sanitarias	389
9	Política social	390
9.1	Sistema de protección de menores	392
	9.1.1 Actuaciones relativas a menores en situación de riesgo o desamparo	392
	9.1.2 Centros de menores.....	393
	9.1.3 Adopción.....	393
9.2	Personas con discapacidad	394
	9.2.1 Valoración de la discapacidad	394
	9.2.2 Accesibilidad	395
	9.2.3 Recursos para personas con discapacidad	397
	9.2.4 Centros residenciales.....	399
9.3	Atención a personas mayores	399
	9.3.1 Atención en centros residenciales y de día.....	399
	9.3.2 Otros servicios asistenciales.....	402
	9.3.3 Programa de viajes para las personas mayores.....	403
9.4	Situación de dependencia.....	403
	9.4.1 Tramitación de procedimientos administrativos.....	404

9.4.2	Acceso a las prestaciones del SAAD para las personas con grado I.....	409
9.4.3	Acceso y contenido de las prestaciones	411
9.5	Familias numerosas	418
9.6	Personas en situación de pobreza y exclusión social.....	419
9.6.1	Rentas mínimas.....	419
9.6.2	Personas que viven en asentamientos de infraviviendas en Huelva.....	421
9.6.3	Programas municipales de garantía alimentaria	422
10	Vivienda	425
10.1	Planes de vivienda	426
10.1.1	Plan estatal	426
10.1.2	Planes estatales: ayudas de los planes 2009-12 y anteriores	426
10.1.3	Planes autonómicos	427
10.2	Adjudicación de viviendas de protección pública.....	428
10.3	Los problemas de convivencia en las viviendas públicas protegidas.....	429
10.4	Cambio o permuta de viviendas de protección públicas.....	430
10.5	Ocupaciones ilegales de viviendas de protección públicas	431
10.6	Renta básica de emancipación	432
10.7	Problemas habitacionales de emergencia social ante los desahucios.....	433
11	Seguridad social y empleo.....	434
11.1	Seguridad social.....	434
11.1.1	Campos de aplicación: afiliaciones, altas y bajas	435
11.1.2	Cotización y recaudación	436
11.1.3	Cuestiones de procedimiento sobre las prestaciones.....	440
11.1.4	Prestaciones por incapacidad	441
11.1.5	Prestaciones por maternidad y riesgo durante el embarazo.....	442
11.1.6	Pensiones	442
11.1.7	Desempleo.....	446

11.1.8	Seguridad social internacional y reglamentos comunitarios	453
11.1.9	Mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales....	456
11.2	Empleo	456
11.2.1	Colocación y empleo	456
11.2.2	Formación profesional.....	462
11.2.3	Fondo de Garantía Salarial (FOGASA).....	467
11.2.4	Otros asuntos	469
12	Hacienda pública	471
12.1	Tributos estatales.....	471
12.1.1	Impuesto sobre la renta de las personas físicas (IRPF)	471
12.1.2	Impuesto sobre el valor añadido (IVA).....	478
12.1.3	Tasas.....	479
12.2	Impuestos cedidos	480
12.3	Impuestos locales	481
12.3.1	Impuesto sobre bienes inmuebles (IBI).....	482
12.3.2	Impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (IIVTNU)	485
12.4	Tasas locales	487
12.4.1	Tasa por recogida de residuos sólidos urbanos	487
12.4.2	Tasa por utilización privativa o el aprovechamiento especial del dominio público local	489
12.5	Procedimientos tributarios	489
12.6	Tribunales económico-administrativos.....	494
12.7	Catastro inmobiliario	495
12.7.1	Coordinación con el Registro de la Propiedad. Descripción y delimitación de parcelas. Conflictos de titularidad	495
12.7.2	Valoración de terrenos rústicos sin desarrollo	498
12.7.3	Procedimiento de subsanación de discrepancias	499
12.7.4	Procedimiento de regularización catastral	500

13 Actividad económica	503
13.1 Actuaciones derivadas de la coyuntura económica.....	503
13.2 Banca	507
13.3 Seguros	515
13.4 Energía eléctrica	516
13.5 Agua	520
13.6 Libertad de empresa y comercio.....	522
13.7 Consumo	525
13.8 Contratación administrativa.....	529
13.9 Subvenciones.....	530
14 Comunicaciones y transporte	532
14.1 Comunicaciones.....	532
14.1.1 Protección de datos de carácter personal. Derecho al olvido.....	532
14.1.2 Telefonía fija	534
14.1.3 Telefonía móvil	536
14.1.4 Servicios de atención telefónica	539
14.1.5 Correos y Telégrafos	540
14.2 Transporte.....	543
14.3 Carreteras	549
15 Medio ambiente	553
15.1 Derechos de acceso a la información, participación pública y acceso a la justicia.....	554
15.2 Evaluación de impactos. Licencias municipales	555
15.2.1 Evaluación ambiental de proyectos.....	555
15.2.2 Impacto de las infraestructuras: puertos, carreteras, aeropuertos y ferrocarriles.....	558
15.2.3 Actividades clasificadas.....	563
15.3 Recursos naturales	565
15.3.1 Protección y conservación de los espacios naturales.....	565

15.3.2	Fauna y flora	568
15.3.3	Minas	571
15.3.4	Mar, costas y puertos	572
15.3.5	Aguas continentales	573
15.4	Contaminación	576
15.4.1	Prevención y gestión de residuos	576
15.4.2	Contaminación atmosférica	577
15.4.3	Contaminación acústica	577
15.4.4	Sustancias nocivas	582
15.5	Bienestar animal	584
16	Urbanismo	586
16.1	Planeamiento y ejecución	586
16.1.1	Retrasos en la tramitación y aprobación de planes y proyectos de gestión urbanística	586
16.1.2	Ejecución incompleta de planeamiento. Conservación de las obras de urbanización	589
16.1.3	Otras quejas relevantes	590
16.2	Protección y conservación de edificios singulares	592
16.3	Licencias urbanísticas	595
16.4	Participación urbanística y acceso a la información urbanística	597
16.5	Deber de conservación	599
16.6	Disciplina urbanística	601
16.7	Barreras arquitectónicas	602
17	Administración local	606
17.1	Organización y régimen jurídico de las corporaciones locales	606
17.2	Estatuto de los miembros de las corporaciones locales	608
17.3	Responsabilidad patrimonial de las entidades locales	609
17.4	Territorio y población	610
17.5	Bienes de las entidades locales	611

17.6	Actividades y servicios públicos municipales.....	613
18	Función y empleo públicos.....	618
18.1	Oferta pública de empleo.....	618
18.2	Desarrollo de los procesos selectivos.....	621
18.3	Transparencia en los procesos selectivos.....	623
18.4	Provisión de puestos de trabajo.....	629
18.5	Relaciones de puestos de trabajo.....	632
18.6	Retribuciones de los empleados públicos.....	635
18.7	Condiciones laborales de los empleados públicos.....	640
18.8	Movilidad.....	643
18.9	Pensiones y prestaciones.....	645
18.10	Tropa y marinería.....	650
18.11	Personal laboral de la administración.....	652
19	Otras cuestiones: transparencia, responsabilidad patrimonial, expropiación.....	658
19.1	Transparencia y acceso a la información pública.....	658
19.2	Responsabilidad patrimonial.....	659
19.3	Expropiación.....	661
20	El Defensor del Pueblo como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP).....	666