

Los niños y los adolescentes  
en el informe anual del  
Defensor del Pueblo 2016





**Los niños y los adolescentes en el  
informe anual del  
Defensor del Pueblo 2016**

Madrid, 2017

Se permite la reproducción total o parcial del contenido de esta publicación, siempre que se cite la fuente. En ningún caso será con fines lucrativos.

Ejemplar realizado por el Defensor del Pueblo

© Defensor del Pueblo  
Eduardo Dato, 31 – 28010 Madrid  
[www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)  
[documentación@defensordelpueblo.es](mailto:documentación@defensordelpueblo.es)

## Sumario

---

PRESENTACIÓN.....	7
<b>I CONTENIDOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DEL PUEBLO .....</b>	<b>9</b>
<b>Recomendaciones y sugerencias. Seguimiento de las resoluciones (capítulo I.2 del informe anual).....</b>	<b>11</b>
Recomendaciones y sugerencias a partir de la tramitación ordinaria de los expedientes (I,2.1) .....	11
Migraciones (I,2.1.1) .....	11
Educación (I,2.1.2) .....	12
Sanidad (I,2.1.3).....	12
Política Social (I,2.1.4) .....	13
Recomendaciones surgidas de los estudios monográficos (I,2.2) .....	13
Estudio sobre <i>El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida</i> (I,2.2.1) .....	13
Estudio sobre <i>Los derechos de las víctimas de ETA. Su situación actual</i> (I,2.2.2) .....	17
Seguimiento de las recomendaciones de años anteriores (I,2.3) .....	18
Actividades de representación institucional (capítulo I.5 del informe anual).....	20
Reuniones de trabajo (I, 5.3) .....	20
Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanos (I,5.3.2) .....	20
Premios de la institución (I,5.3.5).....	21
Actividades de colaboración, difusión y divulgación (I,5.5) .....	21
Colaboración institucional (I,5.5.1):.....	21
<b>II SUPERVISIÓN DE LA ACTIVIDAD DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS .....</b>	<b>23</b>
<b>Administración de justicia (capítulo II.1 del informe anual) .....</b>	<b>25</b>
Dilaciones indebidas (II,1.1) .....	25
Servicio público de la justicia (II.1.3) .....	28
Registro civil (II,1.4) .....	34
Quejas más relevantes en materia de nacionalidad (II,1.4.2) .....	34
Otras cuestiones registrales de interés (II,1.4.6) .....	34
<b>Ciudadanía y seguridad pública (capítulo II.3 del informe anual).....</b>	<b>35</b>
Víctimas del terrorismo (II,3.1).....	35
Fuerzas y cuerpos de seguridad y derechos ciudadanos (II,3.5).....	35
Trato incorrecto (II,3.5.3) .....	35
Situaciones de inseguridad ciudadana (II,3.6) .....	35
<b>Migraciones (capítulo II.4 del informe anual).....</b>	<b>37</b>

Emigración y asistencia a ciudadanos españoles en el extranjero (II,4.1) .....	38
Atención a emigrantes (II,4.1.1) .....	38
Asistencia y protección en el exterior (II,4.1.2) .....	38
Presos españoles en el extranjero (II,4.1.3) .....	39
Entrada a territorio nacional (II, 4.2) .....	39
Actuaciones en puestos fronterizos (II, 4.2.1).....	39
Interceptación y tratamiento de la inmigración irregular en alta mar (II,4.3) .....	40
Entrada por puestos no habilitados (II,4.4) .....	40
Puestos no habilitados (II,4.4.1).....	40
Centros de estancia temporal de inmigrantes (CETI) (II,4.4.2) .....	41
Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Melilla (II,4.4.4) .....	41
Menores extranjeros no acompañados (II,4.5) .....	42
Determinación de la edad (II,4.5.1) .....	42
Registro de menores extranjeros no acompañados (II,4.5.2).....	45
Nuevas causas del cese de tutela y otras cuestiones (II,4.5.3).....	46
Autorización para trabajar (II,4.5.4).....	47
Actuaciones en los centros de internamiento de extranjeros (CIE) (II,4.5.5) .....	47
Cuestiones relacionadas con las autorizaciones de residencia (II,4.5.6) .....	49
Visitas a centros de menores (II,4.5.7) .....	50
Centros de internamiento de extranjeros (CIE) (II,4.6) .....	51
Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Barcelona (II,4.6.7) .....	51
Víctimas de trata de seres humanos (II,4.8) .....	51
Protocolos de identificación (II,4.8.1) .....	51
Víctimas menores de edad (II,4.8.2) .....	51
Oficinas consulares (II,4.9) .....	55
Visados por reagrupación familiar (II,4.9.1) .....	55
Motivación de las denegaciones de visado (II,4.9.2): .....	56
Visados en régimen comunitario (II,4.9.3) .....	57
Procedimientos de residencia y cuestiones conexas (II,4.10).....	57
Régimen comunitario. Certificados de registro de ciudadanos de la Unión Europea y tarjetas de residencia de sus familiares (II,4.10.1) .....	57
Régimen general de extranjería (II,4.10.2) .....	58
Asilo (II,4.11) .....	60
Garantías en el procedimiento (II,4.11.2).....	60
Acogida de solicitantes de asilo (II,4.11.3).....	62
<b>Igualdad de trato (capítulo II.5 del informe anual) .....</b>	<b>64</b>
Discriminación por origen étnico, racial o nacional (II,5.1) .....	64
Comunidad gitana (II,5.1.1).....	64

Discriminación por razón de sexo y orientación sexual (II,5.3) .....	64
Discriminación por razón de religión (II,5.5) .....	65
Discriminación por razón de cualquier otra condición o circunstancia personal o social (II,5.6) .....	66
<b>Violencia de género (capítulo II.6 del informe anual) .....</b>	<b>67</b>
<b>Educación (capítulo II.7 del informe anual) .....</b>	<b>71</b>
Educación no universitaria (II,7.1) .....	71
Problemas relacionados con la oferta de plazas educativas (II,7.1.1) .....	71
Instalaciones de los centros docentes (II,7.1.2) .....	73
Admisión de alumnos (II,7.1.3) .....	76
Ordenación académica (II,7.1.4) .....	78
Educación inclusiva. Alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (II,7.1.5) .....	80
Becas (II, 7.2.3) .....	85
<b>Sanidad (capítulo II.8 del informe anual) .....</b>	<b>87</b>
Asistencia en el Sistema Nacional de Salud (II,8.1) .....	87
Situación de los españoles no de origen que residen en el extranjero y de sus familiares durante desplazamientos temporales a España (II,8.1.2) .....	87
Ordenación de prestaciones (II, 8.3) .....	88
Listas de espera (II,8.4) .....	88
Listas de espera quirúrgicas (II,8.4.1) .....	88
Respuestas a las recomendaciones del estudio conjunto de los defensores del pueblo sobre urgencias hospitalarias (II,8.7) .....	88
Seguridad de los pacientes (II,8.8) .....	89
Salud pública (II,8.9) .....	90
Prestación farmacéutica y medicamentos (II,8.11) .....	91
Acceso a los medicamentos y financiación. (II,8.11.2) .....	91
<b>Política social (capítulo II.9 del informe anual) .....</b>	<b>92</b>
Sistema de protección de menores (II,9.1) .....	93
Actuaciones relativas a menores en situación de riesgo o desamparo (II,9.1.1) .	93
Centros de menores (II,9.1.2) .....	94
Adopción (II,9.1.3) .....	95
Personas con discapacidad (II,9.2) .....	96
Valoración de la discapacidad (II,9.2.1) .....	96
Recursos para personas con discapacidad (II,9.2.2) .....	96
Situación de dependencia (II,9.4) .....	97
Familias numerosas (II,9.5) .....	97
Personas en situación de pobreza y exclusión social (II,9.6) .....	98
Rentas mínimas (II,9.6.1) .....	98
Personas que viven en asentamientos de infraviviendas en Huelva (II,9.6.2) .....	99

Programas municipales de garantía alimentaria (II,9.6.3) .....	100
<b>Vivienda (capítulo II.10 del informe anual).....</b>	<b>102</b>
Adjudicación de viviendas de protección pública (II,10.2) .....	102
Problemas habitaciones de emergencia social ante los desahucios (II,10.7) .....	102
<b>Seguridad social y empleo (capítulo II.11 del informe anual).....</b>	<b>104</b>
Seguridad social (II,11.1) .....	104
Cotización y recaudación (II,11.1.2).....	104
Pensiones (II,11.1.6) .....	104
Desempleo (II,11.1.7).....	104
<b>Actividad económica (capítulo II.13 del informe anual) .....</b>	<b>106</b>
Energía eléctrica (II,13.4).....	106
Agua (II,13.5).....	107
Subvenciones (II,13.9) .....	107
<b>Urbanismo (capítulo II.16 del informe anual) .....</b>	<b>108</b>
Licencias urbanísticas (II,16.3) .....	108
Deber de conservación (II,16.5).....	108
Accesibilidad (II,16.7).....	109
<b>Función y empleo públicos (capítulo II.18 del informe anual).....</b>	<b>110</b>
Condiciones laborales de los empleados públicos (II,18.7).....	110
<b>El Defensor del Pueblo como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) (capítulo II.20 del informe anual) .....</b>	<b>112</b>

## PRESENTACIÓN

Esta publicación reúne los contenidos del informe anual 2016 del Defensor del Pueblo relacionados con los derechos de los menores de edad.

Con este documento, la institución quiere reflejar cómo la promoción y la garantía institucional de los derechos humanos de los niños y adolescentes forman parte de sus actividades principales, además de facilitar su difusión y conocimiento y dar visibilidad al trabajo institucional en su defensa.

El Defensor del Pueblo quiere contribuir a la tarea de sensibilizar al conjunto de la sociedad sobre la necesidad de garantizar y materializar los derechos de los menores de edad para lograr una sociedad más justa.

Los niños y adolescentes pueden plantear sus quejas ante el Defensor del Pueblo, sin restricción alguna y sin necesidad de contar con complementos de capacidad. Sus representantes legales y las asociaciones que defienden sus derechos con frecuencia se dirigen al Defensor del Pueblo.

Las quejas y cuestiones que suscitan versan sobre asuntos muy variados relacionados con la práctica totalidad del catálogo de derechos de los menores de edad. Se trata de problemas en educación, justicia, sanidad, política social, vivienda, migraciones, accesibilidad... Prácticamente en todos los capítulos del informe anual se encuentran contenidos relevantes para los menores de edad. El documento refleja lo amplios que son los ámbitos que inciden en los derechos de los niños y adolescentes y las sugerencias, recomendaciones e informes monográficos resultado de las actuaciones de la institución.

Entre las funciones del Defensor del Pueblo está también la de supervisar el cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño, y los demás tratados internacionales de derechos humanos que, al ser ratificados por España, forman parte del ordenamiento jurídico interno, además de servir de criterio interpretativo de las normas constitucionales relativas a los derechos fundamentales. En su condición de Institución Nacional de Derechos Humanos presenta informes al Comité de Derechos del Niño y a otros órganos del sistema de Naciones Unidas de protección de los derechos humanos. Esta publicación, junto con la de 2015 y las venideras, pueden facilitar el análisis del cumplimiento de la Convención sobre los Derechos del Niño.

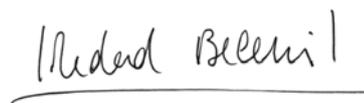
Respecto a la terminología, es preciso aclarar, al igual que el año pasado, que se usa de forma indistinta 'menor', 'menor de edad', 'niño', 'niños' y 'niños y adolescentes'. En el ordenamiento jurídico español es más frecuente el término 'menor' o la expresión 'menor de edad'. En el ordenamiento internacional, sin embargo, suele usarse el término 'niño', que es el que recoge la Convención sobre los Derechos del Niño. La Constitución española fija la mayoría de edad en los dieciocho años. De acuerdo con la Convención, se entiende por niño todo ser humano menor de dieciocho años de edad, salvo que, en virtud de la ley que le sea aplicable, haya alcanzado antes la mayoría de edad. Por tanto, pese a que en castellano el

término 'niño' tenga un uso más coloquial y cotidiano, desde el punto de vista jurídico ambos términos son iguales. Lo relevante jurídicamente es que nos referimos a las personas menores de 18 años.

En ocasiones, se utiliza la expresión 'niños y adolescentes', ya que en nuestra lengua puede resultar extraño llamar 'niños' a los mayores de 12, 13 o 14 años, y con ello se consigue además un texto de lectura más fluida. Es preciso aclarar que no hay distinción jurídica entre niño y adolescente, más allá de las diferencias que puedan derivarse de las diferentes fronteras de edad que recoge el ordenamiento, como por ejemplo los dieciséis como la edad para poder consentir o rechazar por sí mismo un tratamiento médico, la edad para emanciparse y poder contraer matrimonio, o los catorce como la edad de responsabilidad penal.

Finalmente, no usamos 'derechos de la infancia y adolescencia' en tanto los derechos no son de la colectividad o del grupo al que se refieren esos términos, sino de cada uno de los individuos que lo conforman.

Madrid, marzo de 2017



Soledad Becerril

DEFENSORA DEL PUEBLO

Se sigue en este documento el mismo orden del informe anual, dividido en dos partes (I, *Contenidos principales de la gestión del Defensor del Pueblo*, y II, *Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas*). Se indican entre paréntesis, detrás de cada título, los correspondientes números de los capítulos, epígrafes y subepígrafes del mismo informe. Se indican asimismo con puntos suspensivos entre paréntesis (...) todas aquellas partes del informe que se omiten del presente documento, que solo extrae las cuestiones relativas a menores.

**Contenidos principales  
de la gestión del Defensor del Pueblo**



## RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS. SEGUIMIENTO DE LAS RESOLUCIONES (Capítulo I.2 del informe anual)

Una parte característica del trabajo del Defensor del Pueblo consiste en la formulación de Recomendaciones y Sugerencias a las distintas administraciones, a partir de la tramitación de las quejas o de las actuaciones de oficio, con el fin de promover la efectiva modificación de una determinada práctica administrativa, o de una normativa. La Administración puede no aceptarla, pero la ley le obliga en cualquier caso a razonar los motivos de su decisión al respecto. En 2016 la institución ha formulado 708 Recomendaciones y 807 Sugerencias (incluyendo las emitidas en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura). En los apartados estadísticos del capítulo anterior puede consultarse la distribución de estos datos. En los anexos E.1 y E.2 del segundo volumen del presente informe (editado digitalmente) se incluye un listado completo de estos dos tipos de resoluciones, con un enlace a los textos de todas las resoluciones, tal y como se encuentran en la web institucional. A través del enlace se puede consultar, asimismo, el estado de respuesta por parte de la Administración afectada. En el presente capítulo se destacan algunas de esas resoluciones, sin bien a lo largo de los capítulos de la parte II se hace referencia a muchas de ellas, al tratarse las diferentes materias de supervisión de las administraciones públicas. A continuación, se detallan recomendaciones en dos epígrafes: algunas de las más destacadas, formuladas como resultado del trabajo de tramitación ordinaria de los expedientes, y las que han surgido a partir de los estudios monográficos llevados a cabo a lo largo del año.

(En este documento se incluyen solo las recomendaciones y sugerencias relativas a menores)

### RECOMENDACIONES Y SUGERENCIAS A PARTIR DE LA TRAMITACIÓN ORDINARIA DE LOS EXPEDIENTES (I,2.1)

#### Migraciones (I,2.1.1)

(...)

***Sugerencia de 13 de junio, formulada ante la Subdelegación del Gobierno en Alicante, sobre la solicitud de una revocación de la autorización de residencia temporal que había sido otorgada a un ciudadano, concediendo la autorización de residencia de larga duración que le correspondía, tomando en consideración el interés superior de la menor a su cargo***

Una ciudadana solicitó a la Subdelegación del Gobierno en Alicante la revocación de la resolución que concedía una segunda renovación de la autorización de residencia a su hija y la concesión de una autorización de residencia de larga duración, sin que se estimase la solicitud.

**Sugerencia aceptada.**

### Educación (I.2.1.2)

(...)

#### ***Recomendación de 24 de agosto, formulada ante la Universidad Rey Juan Carlos de Madrid, sobre la exención de precios públicos para iniciar estudios universitarios a los alumnos que obtuvieron matrícula de honor en el último curso de los estudios superiores de Formación Profesional***

Se comprobó que esta universidad solo aplicaba la exención en los precios de la matrícula del primer curso de estudios universitarios a los estudiantes que accedían a la universidad desde Bachillerato habiendo obtenido la calificación de matrícula de honor, pero no a los procedentes de Formación Profesional con la misma calificación, pese a que el Real Decreto 1892/2008, de 14 de noviembre, establece que el acceso a la universidad desde cualquiera de ambos supuestos debe realizarse desde el pleno respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad.

Por tanto, se inició una actuación de oficio ante la universidad citada, formulando a su rector una **Recomendación** en este sentido.

Esta **Recomendación** fue aceptada, y en su cumplimiento la normativa de precios públicos por servicios académicos en la Universidad Rey Juan Carlos para el curso 2016-17 incluyó entre los posibles alumnos beneficiarios de exenciones a «los beneficiarios de matrícula de honor», suprimiendo cualquier referencia acerca de los estudios previos en los que se hubiera obtenido la matrícula.

### Sanidad (I.2.1.3)

#### ***Recomendación y Sugerencia de 28 de septiembre, formuladas ante la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura, sobre la expedición de una tarjeta sanitaria adicional a los hijos menores de padres separados o divorciados***

Se recomendó la emisión de duplicados de las tarjetas sanitarias de menores con padres separados para facilitar la movilidad y el adecuado ejercicio de las obligaciones parentales. En consonancia con la recomendación se formuló una **Sugerencia** sobre un caso concreto.

La respuesta de la consejería es favorable a asumir la recomendación pero señala dificultades para su materialización, dado que al tratarse de una tarjeta de chip no resulta factible establecer duplicados a riesgo de que ambas tarjetas se anulen. Se indica que se están haciendo estudios para ofrecer duplicados en soporte no electrónico.

Se ha considerado la **Recomendación** aceptada, pero en trámites para llevarla a efecto.

(...)

#### Política Social (I,2.1.4)

(...)

***Recomendación de 17 de agosto, formulada ante la Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura, sobre la diferencia máxima de edad entre adoptantes y adoptado***

La nueva redacción dada al artículo 175 del Código Civil establece el límite máximo de diferencia de edad entre adoptante y adoptado en 45 años. Sin embargo, en Extremadura el límite está en 40 años. Se formuló una **Recomendación** para que se modifique la normativa autonómica, dado que carece de sentido establecer un límite más riguroso como requisito de idoneidad que de capacidad cuando no se acreditan especiales razones de la población de Extremadura para mantenerlo.

La respuesta recibida no es concluyente, con el que asunto está en seguimiento.

***Recomendaciones de 19 de agosto, formuladas ante los Ayuntamientos de Lepe, Lucena del Puerto, Moguer y Palos de la Frontera (Huelva) y la Viceconsejería de la Presidencia y Administración Local de la Junta de Andalucía, sobre la situación de las personas que viven en asentamiento de infraviviendas en esa zona***

En 2014 se abrieron actuaciones con las administraciones locales y la Administración autonómica respecto de los asentamientos de infraviviendas ocupados por personas extranjeras que intentan trabajar en las labores de la agricultura intensiva bajo plástico. Tras recibir todas las respuestas, se han emitido **Recomendaciones** para mejorar la colaboración interinstitucional y con las entidades sociales, reforzar las actuaciones en materia de riesgo de menores e incrementar los recursos humanos y materiales para atender los problemas de salud, educación, vivienda y exclusión social que se aprecian en estos enclaves.

Se han recibido respuestas de todas las Administraciones, excepto del Ayuntamiento de Palos de la Frontera, que permanecen en estudio ya que deben ser objeto de análisis conjunto por tratarse de una situación que requiere de actuaciones coordinadas.

(...)

#### RECOMENDACIONES SURGIDAS DE LOS ESTUDIOS MONOGRÁFICOS (I,2.2)

*Estudio sobre El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida (I,2.2.1)*

Este estudio partió con un breve repaso de la situación que se vive en Europa, a partir de 2015: más de un millón de personas cruzaron el Mediterráneo como refugiados e inmigrantes y más de 60 millones de refugiados y desplazados internos se han contabilizado en todo el mundo. El desencadenante inmediato fue la crisis en Siria y los conflictos bélicos en otros lugares. Sin embargo, las tendencias que se aprecian en la demografía, el cambio climático, la pobreza o la globalización de los transportes y las comunicaciones indican que la combinación de factores no va a detener en un futuro próximo la afluencia de migrantes y refugiados a Europa. Desde el

año 2013 se aprecia un incremento en las solicitudes de protección internacional en la Unión Europea.

El estudio analiza la regulación del derecho de asilo y de la protección subsidiaria; las cuestiones de procedimiento; la situación de los colectivos especialmente vulnerables y el sistema de acogida para solicitantes de protección internacional.

### **Conclusiones**

1. En el momento de cierre del presente estudio no se han incorporado al derecho español las directivas 2013/32/UE sobre procedimientos de asilo y 2013/33/UE sobre condiciones de acogida.
2. La falta de desarrollo reglamentario de la Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y la protección subsidiaria dificulta gravemente la gestión de las obligaciones de protección internacional suscritas por España.
3. El citado Reglamento deberá incorporar normas que clarifiquen la compatibilidad de los procedimientos de asilo con los de la Ley de extranjería y, entre ellos, los relativos a menores y trata de seres humanos.
4. La limitación establecida en la Ley de asilo para presentar demandas de protección en las representaciones diplomáticas en el exterior impide el acceso al procedimiento a potenciales solicitantes de asilo, y puede menoscabar los compromisos internacionales asumidos por España al suscribir la Convención de Ginebra. Resulta imprescindible recuperar esta opción o, alternativamente, regular la concesión de visados humanitarios.
5. El incremento de solicitudes de protección internacional origina demoras importantes en el otorgamiento de citas para realizar dicho trámite y provoca perjuicios a los solicitantes.
6. El funcionamiento de la Oficina de Asilo y Refugio presenta carencias que afectan a la tramitación de los expedientes e inciden en la calidad del procedimiento. Algunas de ellas, como las demoras en la resolución de las solicitudes de protección internacional y su notificación, afectan a la gestión de los recursos de acogida.
7. Existen carencias en la información sobre protección internacional; especialmente la inexistencia de un enfoque de género en la información facilitada y la falta de adaptación del lenguaje a personas con un escaso nivel de formación.
8. El número de solicitudes de protección internacional presentadas por menores extranjeros no acompañados en España es muy reducido. Se ha detectado la necesidad de mejorar la formación del personal que presta sus servicios en los centros de protección de menores a fin de que proporcionen información adecuada.

9. El Manual de Gestión que aplican las organizaciones no gubernamentales necesita ser adaptado a las necesidades que presenta la acogida de solicitantes de asilo actualmente. La misma necesidad se ha advertido en los requisitos exigidos para percibir las ayudas públicas.
10. La necesidad de mejorar la coordinación entre órganos y centros directivos de distintos departamentos ministeriales para la gestión de las solicitudes de protección internacional y de acogida de los solicitantes, aconseja revisar su dependencia orgánica y funcional.

### **Recomendaciones**

#### **Al Ministro de 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 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.

#### **Al Subsecretario de 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.
12. 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.
13. 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.
14. 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.

#### **A la Secretaría 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.

Se puede consultar el resultado de estas recomendaciones, así como otra información adicional sobre del estudio, en el capítulo 4 de la segunda parte de este informe, dentro del epígrafe dedicado al asilo.

#### **Estudio sobre *Los derechos de las víctimas de ETA. Su situación actual* (1,2.2.2)**

Este estudio se realizó a partir de una moción del Congreso de los Diputados, aprobada el 23 de abril de 2015, cuyo segundo punto señalaba:

«Encomienda al Defensor del Pueblo, Alto Comisionado de las Cortes Generales para los Derechos Fundamentales, que proceda a elaborar un estudio específico sobre la afectación de los derechos humanos de todas las víctimas de tales delitos y su situación actual, con recomendaciones dirigidas al conjunto de las Instituciones del Estado».

Dicho estudio específico fue realizado en 2016 y entregado a las Cortes Generales el 23 de diciembre de ese mismo año.

(...)

### **Conclusiones**

(...)

La educación de los jóvenes es esencial para la comprensión de lo que el terrorismo significa por las futuras generaciones. En los manuales de historia analizados no se explicita la perspectiva ni el pensamiento de las víctimas, así como las consideraciones filosóficas, antropológicas y éticas sobre el terrorismo de ETA.

(...)

### **Recomendaciones**

(...)

#### **Al Ministerio de Educación, Cultura y Deporte**

1. Mantener, en el marco de un posible Pacto Nacional por la Educación y en los Reales Decretos por los que se establece el currículo básico de la ESO y el Bachillerato, dentro de los elementos comunes, el objetivo general de fomentar el respeto y consideración a las víctimas del terrorismo.
2. Incluir, en los citados Reales Decretos, el rechazo al terrorismo desde una óptica filosófica y moral, en consonancia con la Declaración Universal de Derechos Humanos.

(...)

### **SEGUIMIENTO DE LAS RECOMENDACIONES DE AÑOS ANTERIORES (1,2,3)**

#### ***Recomendación y Sugerencia de 9 de julio de 2014, formuladas ante la Consejería de Salud y Servicios Sociales del Gobierno de La Rioja, para que se desarrollen reglamentariamente las previsiones de libre elección de facultativo de medicina general y de pediatra en el ámbito de la Atención Primaria***

Como consecuencia de la denegación de una libre elección de médico de familia y de pediatra, con el argumento de que resulta preferible que el conjunto de la atención se preste por profesionales adscritos a la misma Zona Básica de Salud, se examinó la normativa autonómica advirtiéndose que no estaba en consonancia con la Ley General de Sanidad, con el Real Decreto 1575/1993 que la desarrolla en este ámbito, así como con la Ley 41/2002, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de documentación e información clínica (Art. 13). Por ello, se efectuó una Recomendación para la

adecuada regulación de la posibilidad de elegir profesionales y centros, así como una Sugerencia sobre el caso particular planteado.

Finalmente, el Decreto 48/2016, de 25 de noviembre, por el que se establece la libre elección de profesional sanitario y de centro en los ámbitos de Atención Primaria y Atención Especializada en el Sistema Público de Salud de La Rioja, ha dado cumplimiento a la Recomendación formulada. La Sugerencia también se considera atendida al establecer el marco general que hace posible la elección solicitada.

***Recomendación de 24 de febrero de 2015, formulada ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad Autónoma de Madrid, sobre el acompañamiento de los pacientes en situación de fragilidad en los servicios hospitalarios de urgencia***

La Recomendación, emanada del estudio conjunto de los defensores del pueblo Las urgencias hospitalarias en el sistema nacional de salud. Derechos y garantías de los pacientes, pretendía que se priorizara la atención en las urgencias hospitalarias de las personas en una situación especialmente vulnerable (menores de edad, mayores con déficit cognitivo, personas con enfermedad mental o grave discapacidad) y se permitiera que estuvieran acompañadas por familiares o allegados durante su permanencia en dichos servicios. También se reclamaba dotar a las plantillas de los servicios de urgencias de profesionales con formación específica en la atención y el trato asistencial a estos colectivos.

La Consejería comunicó que en aras de garantizar la humanización de la asistencia sanitaria y el derecho al acompañamiento y a la información clínica, mediante la Resolución 417/15, de 7 de agosto, de la Viceconsejería de Sanidad, se dictaron instrucciones para facilitar el acompañamiento de los pacientes por familiares o allegados en los servicios de urgencias. También se han establecido medidas para facilitar a los pacientes y, siempre que así lo autoricen, a sus familiares información clínica cada 90 minutos.

Dicha medida se completó en septiembre de 2016 con la publicación del «Plan de Humanización de la Asistencia Sanitaria 2016-19» que en la parte de asistencia de urgencias toma en consideración los postulados del citado estudio monográfico, que cita en primer lugar entre sus referencias.

(...)

## ACTIVIDADES DE REPRESENTACIÓN INSTITUCIONAL (capítulo I.5 del informe anual)

### REUNIONES DE TRABAJO (I, 5.3)

#### Reuniones con organizaciones sociales y ciudadanos (I,5.3.2)

La defensora, los adjuntos y los técnicos de la institución mantienen reuniones y entrevistas de trabajo con representantes de organizaciones sociales, empresas y también ciudadanos particulares, al objeto de desempeñar su trabajo de modo cercano a la realidad.

Sobre acoso escolar se han mantenido reuniones con la Fundación ANAR, que gestiona el teléfono de asistencia a menores y adolescentes, con Save the Children, con los padres de un niño víctima de violencia escolar y con la autora del libro *Tratamiento EMDR del Bulling y el Mobbing Una guía para terapeutas*.

Se han mantenido reuniones con representantes de distintas ONG que colaboran en la acogida e integración social de las personas con necesidades de protección internacional en España: ACCEM, CEAR, Coordinadora de Barrios, Cruz Roja, Red de Acogida Interlavapiés, Servicio Jesuita a Migrantes, Programa Mundial de Alimentos de Naciones Unidas y Foro por los Derechos de las Personas Refugiadas y Migrantes.

Con Comisiones Obreras (CCOO) se ha hablado de pobreza energética, y con representantes de la Federación Española de Familias Numerosas, sobre sus dificultades para afrontar los gastos de electricidad.

En ocasiones se organizan reuniones para hacer entrega al Defensor del Pueblo de informes y estudios elaborados por diferentes entidades. Se han entregado las siguientes publicaciones:

- *La transmisión intergeneracional de la pobreza: factores, procesos y propuestas para la intervención*. Cáritas.
- *Informe Anual 2015. Teléfono ANAR*. Fundación Anar.
- *El asilo en España: un sistema de acogida poco acogedor*. Amnistía Internacional.
- *Necesita mejorar. Por un sistema educativo que no deje a nadie atrás*. Save the Children.
- *Sanidad penitenciaria*. Asociación de Derechos Humanos y Sociedad de Medicina Penitenciaria.

#### **Estudio sobre celíacos**

Se mantuvieron reuniones de trabajo, los días 26 y 27 de octubre, con las principales asociaciones de personas celíacas, proveedores de productos especializados y sociedades científicas para analizar las necesidades y los problemas a los que se enfrentan los afectados por celiaquía. Las conclusiones servirán para elaborar un informe que se publicará en próximas fechas.

### Premios de la institución (I,5.3.5)

(...)

#### **XIII Concurso escolar de dibujos 2015-16**

Con el fin de promover el conocimiento de los derechos humanos entre los escolares españoles, el Defensor del Pueblo y la ONG Globalización de los Derechos Humanos organizan el concurso escolar de dibujos. En esta XIII edición han resultado premiados:

En Educación Primaria:

- Nieves Romero Abellán, CEIP Jorge Juan, Monforte del Cid, Alicante.
- Izan Ruíz Milán, CEIP Pedro I, Tordesillas, Valladolid.
- Carla Martín Gavilanes, CEIP Pedro I, Tordesillas, Valladolid.

En Educación Secundaria:

- Carlos Furelos Guitián, IES Ames, Bertamirans, A Coruña.
- Daniela Lagunas Ortega, Colegio Nuryana, La Laguna, Tenerife.
- Laura Cañadilla Infante, IES Valdehiero, Madridejos, Toledo.

El 9 de mayo se hizo entrega de los premios en el Congreso de los Diputados, tras la lectura de la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

### ACTIVIDADES DE COLABORACIÓN, DIFUSIÓN Y DIVULGACIÓN (I,5.5)

#### Colaboración institucional (I,5.5.1):

(...)

#### **Cursos y jornadas organizadas por el Defensor en colaboración con otras entidades**

El Defensor del Pueblo, en colaboración con la Cátedra Democracia y Derechos Humanos (Universidad de Alcalá), ha organizado el curso «Los derechos de las personas con discapacidad: la educación inclusiva», que se celebró en la sede de la institución y se pudo seguir en directo, del 30 de mayo al 2 de junio. Estaba dirigido a personal docente y no docente de centros de enseñanza, personal técnico y miembros de ONG, asociaciones y fundaciones, funcionarios y empleados de las distintas administraciones públicas en derechos humanos o cuya profesión esté relacionada con la educación y con los derechos de las personas con discapacidad. Se puede consultar más información sobre el curso en el enlace a la página web del Defensor del Pueblo: <https://www.defensordelpueblo.es/curso-educacion-inclusiva/>

***Otras actividades de colaboración institucional***

Representantes de la institución han asistido a diferentes actos sobre menores, discapacidad, migraciones, Administración de justicia, sanidad o educación.

La relación completa se puede consultar en el anexo F de este informe.



**Supervisión de la actividad  
de las administraciones públicas**



## ADMINISTRACIÓN DE JUSTICIA (capítulo II.1 del informe anual)

### **Consideraciones generales**

(...)

Como problemas detectados a través de las quejas recibidas en materia de Justicia, deben señalarse los retrasos en procesos de familia, muchas veces vinculados al colapso de los equipos psicosociales o los puntos de encuentro familiar. También merecen destacarse las carencias de personal y medios materiales de muchos juzgados, que obligan a adoptar decisiones sobre planes de refuerzo, no siempre suficientes para abordar con éxito las carencias.

(...)

En los procesos de familia, tan importantes para la vida de las personas y, en especial para los niños, son frecuentes las quejas sobre retrasos y también respecto de los informes y el funcionamiento de los equipos psicosociales adscritos a los juzgados. Sensible al contenido de muchas quejas y a la importancia de garantizar los derechos a lo largo del proceso judicial, el Defensor del Pueblo ha formulado **al Ministerio de Justicia y a las consejerías de justicia de las comunidades autónomas** cuatro **Recomendaciones** que tienen el propósito —desde el respeto a los dictámenes que solo los expertos están en condiciones de evacuar— de introducir protocolos y elementos de objetivación (composición de los equipos, metodología, tiempos, etc.) que mejoren el funcionamiento de estos equipos y faciliten la impugnación de sus dictámenes en caso de incumplimiento.

En el ámbito de estos procesos, sería también de desear la creación de más puntos de encuentro familiar en lugares como Madrid o Canarias, donde en ocasiones es imposible el cumplimiento de los regímenes de visita decididos por el juez, por carencia o desbordamiento del punto de encuentro familiar.

### **DILACIONES INDEBIDAS (II,1.1)**

La confianza de la ciudadanía en las instancias judiciales depende no solo de la calidad de la justicia impartida, sino de que el procedimiento judicial se tramite en unos plazos razonables.

El derecho a la tutela judicial efectiva del artículo 24 de la Constitución española es el derecho más invocado ante las jurisdicciones ordinaria y constitucional, consecuencia directa de que el mismo resulta inherente y consustancial a los postulados del Estado de Derecho.

Los órganos judiciales deben resolver en un plazo razonable, pues como señala el Tribunal Constitucional, tienen la «función jurisdiccional de garantizar la libertad, la justicia y la seguridad jurídica con la rapidez que permita la duración normal de los procesos, evitando dilaciones judiciales que quebranten la efectividad de la tutela» (STC 35/1994, de 31 de enero).

### ***Jurisdicción civil***

La mayoría de las quejas recibidas en el Defensor del Pueblo por dilaciones indebidas se refieren a la jurisdicción civil y, muy concretamente, a los procedimientos de familia. Las resoluciones judiciales dictadas en materia de familia tienen un importante impacto emocional en la vida de las personas, y más aun, si hay menores de edad.

El interés superior del menor es criterio específico en la atribución de la guarda y custodia, así como en la determinación del régimen de visitas, la asignación de la vivienda familiar, la cuantificación de la pensión de alimentos y demás cuestiones que afectan, directa o tangencialmente, a los menores. Más allá de la perspectiva de la igualdad de los padres, el ejercicio de la responsabilidad parental debe enfocarse hacia las necesidades de los hijos y su superior interés.

La especial complejidad y peculiaridades de una materia multidisciplinar, como es la referida al derecho de familia, dificultan, en muchas ocasiones, la tramitación de los procedimientos judiciales. En la mayoría de las actuaciones realizadas este año por parte del Defensor del Pueblo, se ha puesto de manifiesto que los retrasos en la tramitación de los procedimientos de familia no son necesariamente imputables a la inacción del titular del órgano judicial sino que obedecen a otras causas, como pueden ser las siguientes: la falta de personal del juzgado; unas infraestructuras deficientes que impiden optimizar la tramitación del procedimiento; la demora en la elaboración de los informes por parte de los equipos psicosociales adscritos a los juzgados; incluso la demora en la emisión de los informes por parte del punto de encuentro familiar, donde, en algunos casos y por orden del juez, tienen lugar las visitas de los menores con los progenitores no custodios.

En uno de los casos detectados, el equipo psicosocial adscrito al Juzgado de Primera Instancia número 2 de Valdemoro llevaba más de diecinueve meses de retraso en la elaboración de un informe. Se escudaba en que estaba a la espera de la información solicitada al punto de encuentro donde se realizaban las visitas entre el progenitor no custodio y el menor. Se iniciaron actuaciones con **la Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía del Gobierno de la Comunidad de Madrid** y con el **Ayuntamiento de Madrid**, con el objeto de que informaran, no solo del caso particular, sino de la estadística de tiempos medios de elaboración de los informes por parte del equipo psicosocial de dicho juzgado, la presión asistencial del Punto de Encuentro número 3, dotación de la plantilla y los tiempos medios de elaboración de informes por parte del personal del citado punto de encuentro. Se ha recibido el informe del Ayuntamiento de Madrid, del que depende el Punto de Encuentro número 3 citado, en el que se indica que la solicitud de información fue atendida con prontitud en el caso concreto, si bien la lista de espera aproximada es de cinco a seis meses para visitas dentro de las dependencias del punto de encuentro familiar. Han sido atendidas 195 familias en 2016 (hasta noviembre), y hay 10 en espera de ser atendidas. Las actuaciones descritas continúan en trámite (16011557).

En otro de los supuestos analizados, un padre trasladaba al Defensor del Pueblo su preocupación por el hecho de que el Juzgado de Torrejón de Ardoz (Madrid) había suspendido la vista del juicio verbal prevista hasta que no fuera evacuado el informe del equipo psicosocial, que llevaba año y medio de demora, lo que tenía una incidencia directa en la relación del progenitor con sus dos hijos menores. El informe enviado por la **Consejería de Presidencia y Justicia de la Comunidad de Madrid** reflejó que los tres equipos psicosociales adscritos a los

partidos judiciales de Coslada y Torrejón de Ardoz atienden un total de 17 juzgados (de primera instancia e instrucción y de violencia sobre la mujer) y que, por causas ajenas a la voluntad de los profesionales que lo integran, se producía un aumento mensual de demora, que se sumaba al retraso ya existente con anterioridad.

El Defensor del Pueblo dirigió una **Recomendación** a la citada Consejería de Presidencia y Justicia, solicitando que se determinaran, con carácter de urgencia, las medidas necesarias para reducir las demoras en la emisión de informes periciales, teniendo en cuenta la carga de trabajo de los equipos psicosociales adscritos a los juzgados de Coslada y Torrejón de Ardoz. La Administración ha contestado que se está desarrollando una herramienta informática de reparto por parte de la Agencia para la Administración Digital de la Comunidad de Madrid, que permitirá el reparto equitativo de trabajo y reducirá los tiempos de emisión de informes. La aplicación informática se integrará en el «Expediente judicial electrónico», que permitirá consultar a los jueces/magistrados el contenido de los informes en el momento de redactar las sentencias (16001310).

Los casos en que los menores afectados sufren una discapacidad no tienen, en la práctica, ninguna prioridad sobre el resto de los asuntos pendientes de una pericial. Un padre de un niño con trastorno de espectro autista y con un grado de discapacidad reconocido oficialmente del 65 %, se dirigió a la institución para manifestar que el equipo psicosocial adscrito al Juzgado de Primera Instancia número 1 de Cieza (Murcia) se estaba demorando desde hacía dos años en la práctica de la prueba pericial. Dicha prueba era necesaria para que el titular del juzgado resolviera sobre la atribución de la guarda y custodia del niño. Se iniciaron actuaciones con la **Fiscalía General del Estado**. La última información recibida indica que se había señalado vista para el mes de enero de 2017 (16008342).

El alto nivel de conflictividad de algunos núcleos familiares no siempre disminuye una vez dictada la resolución judicial que pone fin al procedimiento contencioso. En la práctica, a través de muchos incidentes de ejecución y una sucesión de demandas de modificación de medidas, pueden prolongarse hasta la mayoría de edad o, incluso, mucho más tiempo si los adolescentes deben completar una formación universitaria y/o carecen de empleo que les permita vivir de forma independiente. La resolución judicial dictada, difícilmente podrá prever situaciones futuras, a pesar de que el juez, con su mejor voluntad, intente que las medidas acordadas permanezcan en el tiempo.

En los casos de los incumplimientos en el régimen de visitas, las causas últimas no son únicamente imputables a una sola de las partes, sino que derivan de otros incumplimientos con los que se solapan (como, por ejemplo, el impago de la pensión de alimentos).

Los incumplimientos del pago de pensiones han aumentado considerablemente durante los años de crisis económica. En muchos casos, son las madres de niños y niñas las que deben afrontar en soledad el mantenimiento de sus hijos mientras el padre no abona la pensión de alimentos que ha sido fijada por sentencia judicial. Así se ponía de manifiesto en un procedimiento tramitado por el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Úbeda (Jaén). **El Consejo General del Poder Judicial** informó de que la dilación existente en la ejecución de la resolución judicial respondía a una situación estructural de déficit existente en el citado juzgado, así como a los resultados negativos de las distintas diligencias de notificación al demandado y las gestiones infructuosas tendentes a la averiguación de su domicilio (16005355).

En otro de los supuestos sometidos a consideración del Defensor del Pueblo, la compareciente manifestaba que la tramitación del procedimiento de ejecución forzosa, seguido en el Juzgado de Primera Instancia número 3 de Murcia, no había conducido al pago de la pensión de alimentos, adeudada desde hacía más de 10 años por el padre de sus hijas menores, y la deuda ascendía a más de 30.000 euros. En este caso, la demora en la satisfacción de la deuda no era atribuible al juzgado, que tenía la tramitación del procedimiento al día, sino que se debía a que los diversos embargos decretados habían sido infructuosos (16002121).

(...)

### SERVICIO PÚBLICO DE LA JUSTICIA (II.1.3)

Se entiende por Administración de justicia todo el conjunto de personas y medios materiales que hacen posible el ejercicio de la función jurisdiccional. Su correcto funcionamiento implica la coordinación del trabajo judicial, del letrado de la Administración de justicia y de los cuerpos profesionales.

#### ***Equipos psicosociales adscritos a los juzgados de Familia***

Entre estos profesionales, los equipos psicosociales adscritos a los juzgados de familia han sido objeto de una actuación de oficio dirigida a la **Secretaría de Estado de Justicia** y a cada una de las comunidades autónomas con competencia en materia de justicia, (**Andalucía, Asturias, Canarias, Cantabria, Cataluña, Valencia, Madrid, País Vasco, Navarra, La Rioja y Aragón**), con el fin de determinar cuál es el régimen jurídico aplicable a su actuación.

En lo sustancial, se solicitó informe sobre si existía algún protocolo o regulación común a los equipos psicosociales adscritos a los juzgados de familia, en la que, además de unos criterios de actuación, se fijan requisitos de acceso, composición y cualificación profesional, así como requisitos formales y materiales de los informes que se emiten y entregan en los juzgados.

Además, se preguntaba si los profesionales que forman parte de los equipos psicosociales deben estar colegiados, a fin de poder determinar ante que órgano deben responder deontológicamente.

Por último, se preguntó a todas las administraciones sobre la incorporación o no de los equipos psicosociales a los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, así como las consecuencias de su incorporación, que podría afectar tanto a los derechos de los propios profesionales como de los ciudadanos en cuyos procedimientos intervengan.

#### a) Respuestas recibidas de las comunidades autónomas y del Ministerio de Justicia

De las respuestas recibidas se concluyó que los equipos psicosociales dependen orgánicamente, en su mayoría, de las Consejerías de Justicia, y funcionalmente de los juzgados de familia. En aquellas comunidades autónomas que no tienen la competencia en materia de justicia, informa la Secretaría de Estado de Justicia que todos los equipos psicosociales de familia están integrados en los Institutos de Medicina Legal y Ciencias Forenses, al considerarse como la mejor forma de organizar y optimizar los recursos.

Otras comunidades están estudiando dicha posibilidad. Andalucía se encuentra en proceso de modificación legislativa para formalizar la integración. Cataluña y La Rioja no consideran oportuna dicha incorporación, la primera por la organización competencial de los equipos en función del territorio, y la segunda porque, de separarlos de la consejería, consideran más adecuada su inclusión como personal de apoyo a la oficina judicial y fiscal como una unidad administrativa.

#### b) Colegiación de los psicólogos

En cuanto a la colegiación de los psicólogos, de acuerdo con el artículo 3.2 de la Ley 2/1974, de 13 de febrero, de Colegios Profesionales, es requisito indispensable para el ejercicio de las profesiones colegiadas hallarse incorporado al colegio correspondiente cuando así lo establezca una ley estatal.

La Disposición Transitoria Cuarta de la Ley 25/2009, bajo el título «Vigencia de las obligaciones de colegiación», establece que en el plazo máximo de doce meses desde su entrada en vigor, el Gobierno, previa consulta a las comunidades autónomas remitirá a las Cortes Generales un proyecto de ley que determine las profesiones para cuyo ejercicio es obligatoria la colegiación. Hasta la entrada en vigor de la mencionada ley se mantienen las obligaciones de colegiación vigentes.

El artículo 2 de la Ley 43/1979, de 31 de diciembre, de creación del Colegio Oficial de Psicólogos establece la obligación de estar incorporado a un Colegio Oficial de Psicólogos para el ejercicio de la profesión de psicólogo.

No obstante, existe la duda de si es o no obligatoria su colegiación si actúan al servicio de una Administración pública, ya que unas comunidades autónomas así lo exigen y otras no.

La Abogacía del Estado ha sostenido en su Informe 49/2014 que los profesionales vinculados con las administraciones públicas mediante relación de servicios funcional o laboral no precisarán de colegiación para el ejercicio de actividades que, aun siendo propias de su profesión, tienen como destinataria de las mismas a la propia Administración, en este caso a la Administración de justicia. Los psicólogos que componen los equipos psicosociales actúan por orden directa de un juez, al que se entrega el informe, y ante el cual deben ratificar la pericia. Por ello, solo sería obligatoria la colegiación de los psicólogos para el ejercicio privado de la profesión, pero no en los casos en los que actúa vinculado con la Administración pública. En tanto que personal laboral o funcional al servicio de la Administración están sujetos a los principios de actuación y al régimen disciplinario previsto en las normas sobre la función pública de cada comunidad autónoma y al texto refundido del Estatuto Básico del Empleado Público; corresponde al órgano administrativo del que dependen la depuración de las responsabilidades en las que pudieran incurrir.

#### c) Selección de personal y composición de los equipos

El proceso de selección de los miembros de los equipos psicosociales es similar en todos los territorios: toma como base el Real Decreto Legislativo 5/2015, que aprueba el texto refundido de la Ley del Estatuto Básico del Empleado Público, aplicado conjuntamente con sus respectivos convenios de personal laboral. Si bien algunas comunidades autónomas valoran la experiencia o especialización como requisito de mérito, que no de admisión, otras no la valoran dada la posibilidad de diferentes destinos, por ejemplo porque la plaza que se convoca es la de psicólogo y no específicamente la de componente del equipo psicosocial.

En algunos territorios no se había realizado ningún proceso de selección hasta el momento, porque al recibir la competencia transferida asumieron al personal que en ese momento ocupaba el puesto.

La composición de los equipos psicosociales es variada porque según su adscripción varía el ámbito al que den cobertura, siendo territorial en Cataluña y Galicia, o como en el caso de Navarra que son peritos judiciales del Servicio Social, y que por lo tanto pueden ser requeridos por cualquier juzgado, y no solo el de familia. En Madrid los equipos están adscritos a un juzgado de familia, mientras que los que atienden a los juzgados del resto de la comunidad autónoma tienen una adscripción al Tribunal Superior de Justicia de Madrid, garantizando la prestación de sus servicios a todos los juzgados de la periferia. En la mayoría de los casos el equipo técnico se compone de un psicólogo y un trabajador social.

#### d) Protocolo de actuación

Respecto a si existe algún protocolo de actuación o regulación sobre los criterios de los equipos en la elaboración de las pericias judiciales, algunas comunidades autónomas como Asturias o Cantabria no disponen de protocolo de actuación, porque siguen los parámetros del artículo 92.2 del Código Civil del dictamen de especialistas. Canarias se apoya en el «Plan Estratégico para la Política de la Justicia», que incluye los apartados «Mejora de calidad de los Servicios del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses (IMLCF)» y «Mejora de los indicadores de gestión de los equipos psicosociales de menores y familia».

Valencia, País Vasco y Cataluña sí disponen de protocolos de actuación interna. El País Vasco trabaja con unos protocolos internos de actuación donde se establece la metodología del proceso de evaluación psicosocial pericial, los criterios de actuación, la estructura del informe y los elementos necesarios para respetar los criterios de unidad y uniformidad previstos en la Resolución de 14 de enero de 2004, de la Viceconsejería de Justicia, sobre normas de funcionamiento de los equipos psicosociales.

Cataluña trabaja con documentos consensuados, sujetos a revisión periódica, que recogen los conocimientos teóricos, el marco legal, la metodología y los indicadores técnicos necesarios para realizar cada evaluación, diferentes en cada programa (asesoramiento o seguimiento) y cada tema a tratar. Todos los programas son revisados y validados periódicamente por la Subdirección General de Apoyo Judicial y Coordinación Técnica.

La comunidad valenciana dispone de un Protocolo de actuación elaborado por la Dirección General de Justicia, donde se desarrolla con claridad cual debe ser la labor de los miembros del equipo técnico desde que se recibe la notificación del caso: estudio del expediente, citación y entrevista con la familia, realización y posterior corrección de las pruebas psicométricas y redacción y ratificación del informe. Cada una de las actuaciones reseñadas se miden en parámetros temporales, dedicando dos horas a la recepción, citación y estudio del expediente, una o dos entrevistas por cada miembro de la familia con un total de dos horas para cada uno de ellos (mínimo ocho horas por expediente), cuatro horas para la realización de las pruebas psicométricas y otro mínimo de tres horas para su corrección, contando por último otras siete horas para la redacción del informe y una hora más para su ratificación en la vista. En total, se estima un mínimo de 25 horas de trabajo por cada expediente derivado de los juzgados de familia.

Cantabria es partidaria de regular la actuación de los equipos psicosociales, con protocolos detallados en cuanto a contenido de los informes y criterios de evaluación, abriendo la posibilidad a la impugnación del informe en sede judicial cuando el mismo no se haya elaborado según los estándares fijados.

#### e) Recomendaciones del Defensor del Pueblo

Considera esta institución este último punto de especial relevancia, a la vista de las numerosas quejas recibidas por los ciudadanos implicados en procesos judiciales de familia. En su mayoría refieren parcialidad en la conclusión del informe, trato diferente en cuanto a la duración o número de entrevistas o diferencia de criterios para valorar la idoneidad de un régimen de custodia. Un protocolo de actuación de los equipos psicosociales brindaría la posibilidad de impugnar la pericia en sede judicial con base en unos criterios objetivos y daría más confianza a los usuarios del servicio.

Por todo ello, se efectuaron las siguientes **Recomendaciones**:

1. Adoptar protocolos de actuación de los equipos psicosociales y valorar la creación de un grupo de trabajo entre el Ministerio de Justicia y las comunidades autónomas con competencia en materia de justicia para coordinar criterios, con el fin de que dichos protocolos sean homologables en los diferentes ámbitos competentes.
2. Incluir en los protocolos el número mínimo de personas que deben formar cada equipo psicosocial, cuál debe ser su formación teórica y su contribución al informe, así como los criterios y la metodología del proceso de evaluación psicosocial pericial y de la elaboración del informe resultado del mismo, tales como el número y duración de las entrevistas con cada una de las partes, los plazos en los que se debe elaborar la pericia, la obligatoriedad de la firma de los profesionales que intervienen, la estructura del informe, y la descripción de las pruebas realizadas, documentos utilizados y los fundamentos en los que se basa el informe, entre otras cuestiones que se consideren relevantes.

3. Facilitar a las partes del proceso, y a los menores afectados, la posibilidad de impugnación de los informes psicosociales, dentro del marco de lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Civil sobre impugnación de los dictámenes periciales, cuando los mismos no hayan sido elaborados conforme a los protocolos de actuación de los equipos técnicos.
4. Programar anualmente formación continua para los miembros de los equipos psicosociales, de forma que se fomente el conocimiento de los derechos de los menores de edad y la adecuación de la prueba a los protocolos adoptados ad hoc.

Al cierre de este informe se empezaban a recibir respuestas de las administraciones concernidas, y algunas estaban pendientes aún de hacerlo (15013705, 15017053, 15017056, entre otras).

(...)

### ***Puntos de encuentro familiar***

Se inició una actuación con la **Consejería de Presidencia, Justicia e Igualdad del Gobierno de Canarias** para exponer la queja presentada por un usuario de un punto de encuentro familiar, que había sido derivado a un centro situado a más de 30 kilómetros de su domicilio, dada la saturación del recurso que le correspondía y la lista de espera de varios meses que habría retrasado las visitas con su hija.

Según el informe recibido, en las Islas Canarias hay dos puntos de encuentro familiar en funcionamiento, repartidos entre la Isla de Tenerife y la de Gran Canaria. No obstante haber informado del incremento presupuestario para el fomento y apoyo de este recurso, esta institución entendía que la singularidad de esa comunidad autónoma hacía necesaria la existencia de un centro en cada una de las islas.

Por ello, se efectuó la siguiente **Recomendación**: «Valorar la procedencia de establecer un recurso de atención y encuentro familiar (PEF) en cada una de las islas de esa comunidad autónoma que actualmente no cuentan con el mismo que atienda debidamente a las familias que precisan de este servicio de tal forma que se reduzcan las listas de espera actualmente existentes». La **Recomendación** ha sido aceptada y es de esperar la pronta creación de estas instalaciones en cada isla (16001726).

### ***Programa formativo de la Escuela Judicial***

Se tuvo conocimiento por esta institución del programa formativo de la Escuela Judicial para el año 2016, habiendo podido constatar la extensión, variedad e interés temático del mismo.

Interesaba a esta institución en concreto el tema relacionado con el derecho de familia, que abordaba la situación del menor en el proceso civil, haciendo mención específica al interés superior del menor, al hilo de la doctrina del Tribunal Supremo y los problemas de orden práctico y procesal que puedan derivarse del mismo.

Por ello, se interesó del **Consejo General del Poder Judicial** si se había tenido en cuenta el contenido del estudio, publicado en el año 2014, por el Defensor del Pueblo sobre *La*

*escucha y el interés superior del menor, revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia*, a efectos de conocer el alcance y aplicación práctica que hubiera podido conseguir el estudio. La respuesta afirmativa concluía que el estudio del Defensor del Pueblo *La escucha y el interés superior del menor, revisión judicial de medidas de protección y procesos de familia* había resultado de interés para los planes formativos de la Escuela Judicial.

Por otra parte, en el Plan Docente de Formación Inicial de la 67ª promoción de la carrera judicial, curso 2016-17 de la Escuela Judicial, no se hace referencia expresa al interés superior del menor y a su derecho a ser escuchado, cuestiones que el Defensor del Pueblo considera de entidad suficiente como para aparecer mencionados tanto en el bloque de la jurisdicción penal como en el de la civil. Ha de mencionarse a este respecto el interés del Defensor del Pueblo sobre estas cuestiones expresado también en el estudio *La escucha del menor, víctima y testigo*, publicado en 2015.

Por ello, se formularon las siguientes **Recomendaciones** al Consejo General del Poder Judicial:

1. Valorar la oportunidad de hacer mención expresa al interés superior del menor y su derecho a ser escuchado como víctima en el módulo 6, «Delitos contra la libertad e indemnidad sexuales. El sumario. Intervenciones corporales y ADN» del bloque 1.2 de Derecho penal y procesal penal.
2. Valorar la oportunidad de hacer mención expresa al interés superior del menor y su derecho a ser escuchado como víctima en el módulo 10, «Violencia de género y violencia doméstica. El Estatuto de la Víctima».
3. Valorar la oportunidad de hacer mención expresa al interés superior del menor y su derecho a ser escuchado dentro del Módulo 9, «Persona y relaciones familiares» del bloque 1.3 de Derecho civil y procesal civil.

Todas las **Recomendaciones** han sido aceptadas, por lo que se ha procedido al cierre de las actuaciones (16003599).

### ***Juzgados de Violencia de Madrid***

Otra de las quejas tramitadas este año planteaba la necesidad, a juicio de la compareciente, de que los equipos psicosociales adscritos a los juzgados de Violencia de Género de Madrid realizaran funciones de guardia, en las mismas condiciones que el resto de los funcionarios de dichos órganos judiciales. Asimismo, solicitaba la habilitación de una sala para espera de las víctimas, tanto mujeres como menores, en las dependencias judiciales.

**La Consejería de Presidencia, Justicia y Portavocía de la Comunidad de Madrid** consideró improcedente la inclusión en los turnos de guardias de los equipos psicosociales, a la vista del tipo de procedimientos de los que iban a conocer, y teniendo en cuenta que su labor es la de elaborar informes periciales y no la de realizar labores asistenciales, que además podrían contaminar el posterior informe. Se informaba que dicha función asistencial queda cubierta por los Puntos Municipales de Atención a la Víctima de Violencia sobre la Mujer de la Dirección General de la Mujer.

Dado que no se tenía constancia de petición formal de preparar una sala para proteger a las víctimas en sede judicial, se formuló la Recomendación de estudiar la posibilidad de habilitar una sala de espera para las víctimas, en los juzgados de Violencia sobre la Mujer, donde puedan esperar hasta el momento de entrar en sala, sin tener contacto visual ni verbal con el agresor. El expediente continúa en trámite a la espera de recibir respuesta sobre la **Recomendación** planteada (16009182).

#### REGISTRO CIVIL (II,1.4)

(...)

##### Quejas más relevantes en materia de nacionalidad (II,1.4.2)

(...)

En los últimos años muchas quejas se debían a las denegaciones de la nacionalidad por la ausencia de integración social. Este concepto, difícil de objetivar, motivó que el Defensor del Pueblo formulase una recomendación para la introducción de parámetros objetivos para la apreciación de dicha integración. El nuevo procedimiento de nacionalidad por residencia y la referida prueba CCSE intentan objetivar el concepto de integración social. Las quejas ahora se deben a la ausencia de un centro acreditado del Instituto Cervantes cercano donde examinarse, a la demora en la realización de las pruebas y a la falta de previsión de una modalidad de examen específica para los solicitantes afectados por el analfabetismo. Se ha aceptado la recomendación y se ha establecido la dispensa en el artículo 10.5 de la Orden Ministerial (JUS/1625/2016), de 141 Informe anual del Defensor del Pueblo 2016 30 de septiembre, publicada en el Boletín Oficial del Estado el 11 de octubre de 2016 (15015916, 16003372 y otras). Se han recibido también quejas motivadas por la exigencia de que sean los padres del menor que solicita la nacionalidad quienes realicen los exámenes DELE y CCSE. Se han iniciado actuaciones a fin de que se den las instrucciones específicas que eviten que se exijan requisitos que carecen de fundamento normativo (16013187 y 16016043)

##### Otras cuestiones registrales de interés (II,1.4.6)

En el informe anterior se mencionaba la recomendación que se formuló a la **Secretaría de Estado de Justicia** para subsanar la carencia detectada en la Instrucción de la Dirección General de los Registros y del Notariado, de 15 de febrero de 1999, modificada por la instrucción de 1 de julio de 2004, que solo prevé la posibilidad de que conste como lugar de nacimiento el domicilio de los progenitores, en los casos de adopciones internacionales, no contemplando esa posibilidad en los casos de adopciones nacionales. En 2016, dicha Administración ha comunicado que la recomendación está siendo objeto de estudio en el marco de la nueva Ley 20/2011, de 21 de julio, del Registro Civil. En el próximo informe anual se dará cuenta de la respuesta de la Administración (14020046).

## CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA (capítulo II.3 del informe anual)

### VÍCTIMAS DEL TERRORISMO (II,3.1)

Al **Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** se le formula la **Recomendación** de mantener, en la normativa que regula el currículo básico de la enseñanza secundaria y bachillerato, el objetivo de fomentar el respeto y consideración a las víctimas e incluir el rechazo al terrorismo desde una perspectiva filosófica y moral.

Además, a la **Fiscalía General del Estado** se formulan las **Recomendaciones** de continuar las tareas que viene desarrollando en el orden penal en este ámbito y profundizar en la aplicación del concepto de «crimen de lesa humanidad» al terrorismo de ETA.

### FUERZAS Y CUERPOS DE SEGURIDAD Y DERECHOS CIUDADANOS (II,3.5)

#### Trato incorrecto (II,3.5.3)

(...)

Otro supuesto de un trato incorrecto es el que se planteaba en la queja formulada por la madre de una menor que fue detenida por la Policía Nacional en un establecimiento comercial en Valencia, después de haber intentado sustraer varios artículos de cosmética de dicha tienda. Según afirmaba, fue el vigilante de seguridad el que instó a la menor a que avisara a sus padres, y no la Policía; uno de los agentes trató a la menor de forma incorrecta, recriminándole su acción. Cuando su madre se personó en el establecimiento, la Policía le hizo firmar un documento, del que no se le entregó copia. La queja sigue en tramitación (16012840).

(...)

### SITUACIONES DE INSEGURIDAD CIUDADANA (II,3.6)

(...)

#### Situaciones concretas de indefensión ciudadana

La comarca de Torrijos, en Toledo, padece desde fechas recientes una situación de inseguridad ciudadana que ha justificado, tras la formulación de una queja, la petición de informe tanto a la Fiscalía General del Estado, como a la Dirección General de la Guardia Civil y al Ayuntamiento de Torrijos.

Los motivos de queja alegados por los interesados son la falta de resolución de los problemas diarios de inseguridad así como la falta de vigilancia policial y de medios materiales y personales en la zona para investigar las conductas delictivas y prevenir la comisión de hechos delictivos. En concreto, se alude a que han sucedido numerosos robos con fuerza en viviendas y comercios, en cementerios e iglesias, agresiones y palizas a personas mayores, venta de droga (fundamentalmente a menores en las puertas de los centros educativos), así

como una creciente ocupación de viviendas, sin que se haya reforzado la presencia policial ni la actividad investigadora ante las denuncias y quejas ciudadanas.

Se afirma igualmente que en muchas ocasiones los ciudadanos no se atreven a formular denuncias ante las autoridades por miedo a sufrir represalias de los autores de los delitos (16013886).

## MIGRACIONES (capítulo II.4 del informe anual)

### ***Extranjeros residentes en España***

(...)

El número de extranjeros con certificado de registro o tarjeta de residencia en vigor, a 30 de junio de 2016, supera los cinco millones de personas (5.017.406). Un año más, aumenta el número de ciudadanos extranjeros a los que les es de aplicación el régimen comunitario (ciudadanos de países miembros de la Unión Europea y sus familiares), que suponen ya el 58 % de los extranjeros residentes en España. Los nacionales de Rumania (993.909) suponen el 34 % de los extranjeros residentes en este régimen. Se consolida el descenso del número de extranjeros en régimen general (2.091.987). El colectivo más numeroso en este régimen sigue siendo el marroquí, con 719.920 extranjeros.

Otro elemento a destacar, que caracteriza a la población extranjera no comunitaria residente en España, lo constituye el hecho de que más de un 80 % (1.732.028 personas) de las autorizaciones de régimen general son titulares de una tarjeta de residencia de larga duración. Lo anterior da idea de su tiempo de permanencia en España y, por tanto, de la estabilidad de su proyecto migratorio.

Continúa descendiendo el número de residentes con autorización de residencia por reagrupación familiar (101.014). Esta cifra representa el 28,1 % del total de residencias temporales y ha descendido un 2,9 % respecto a 31 de diciembre de 2015, es decir, 2.980 personas menos. El número de extranjeros menores de 16 años en régimen general se sitúa en 391.337, el 18,7 % del total de extranjeros residentes en este régimen. Las nacionalidades marroquí, con un 25,8 % de niños (185.857) y china, con un 24,9 % (48.857), son las que tienen un mayor número de niños. El 79,2 % de extranjeros en régimen general se sitúa en el tramo de edad laboral, es decir, entre 16 y 64 años. El número de extranjeros en este régimen mayores de 64 años es de 43.623 (2,1 %).

A la vista de estos datos, como ya se ha indicado en informes anteriores, el Defensor del Pueblo considera que el reto de nuestra sociedad son las políticas de integración. Cualquier propuesta de integración respecto a la inmigración debe tener en cuenta su carácter estructural, global y transnacional. Ningún Estado o región debería caer en la tentación de querer gestionarla por separado. Las relaciones, tanto con los Estados de origen como con los propios inmigrantes y la población del país de destino, resultan imprescindibles. Otra importante es la existencia de una pluralidad de proyectos migratorios. La experiencia ha demostrado que las personas migrantes se adaptan a las nuevas realidades, cambiando, no solo de sector de actividad, sino de lugar de residencia con más facilidad que los nacionales.

## EMIGRACIÓN Y ASISTENCIA A CIUDADANOS ESPAÑOLES EN EL EXTRANJERO (II,4.1)

### Atención a emigrantes (II,4.1.1)

Como se ha señalado, según los últimos datos del Padrón de Españoles Residentes en el Extranjero (PERE), a 1 de enero de 2016, 2.305.030 personas con nacionalidad española residían en el extranjero. Esta cifra supone un incremento del 5,6 % (121.987 personas) respecto a los datos a 1 de enero de 2015.

Las oficinas consulares españolas han visto considerablemente incrementada en los últimos años su actividad como consecuencia de este aumento de españoles inscritos en los registros de matrícula consular. Pese a ello, no se ha producido en paralelo un aumento de los medios humanos y materiales con los que cuentan dichas oficinas. Los países extranjeros en los que residían más personas de nacionalidad española, a 1 de enero de 2016, eran Argentina (439.236), Francia (232.693), Venezuela (188.025) y Alemania (139.555).

Las quejas fundamentales durante 2016 en este apartado se han referido a asuntos relacionados con el funcionamiento de los registros civiles consulares. Un año más, aunque se desarrolla dentro del apartado de Registro Civil, se ha de mencionar aquí el impacto que aún hoy sigue ocasionando en varios consulados la tramitación de las solicitudes de nacionalidad en aplicación de la disposición adicional séptima de la Ley 52/2007, de 26 de diciembre.

Hay que mencionar dos quejas formuladas por ciudadanos españoles residentes en el extranjero. La primera de ellas se refiere al trato que reciben los trabajadores temporeros españoles en Andorra. Se afirmaba en la queja recibida que los trabajadores españoles en aquel país recibían un trato que calificaba de discriminatorio con relación a cualquier otro trabajador no temporal. Como ejemplo, señalaba la falta de cobertura sanitaria de los hijos de estos trabajadores, así como la de enfermedad común en los primeros 45 días de contrato, la imposibilidad de acceder a ciertos servicios en relación con la escolarización de los niños (transporte, actividades extraescolares, etc.), entre otras cuestiones. Se solicitaba la intervención de esta institución por entender que se estaría produciendo un incumplimiento por parte de las autoridades de Andorra del Convenio entre el Reino de España, la República Francesa y el Principado de Andorra relativo a la entrada, circulación, residencia y establecimiento de sus nacionales. La **Secretaría General de Inmigración y Emigración** respondió que las relaciones entre España y Andorra en materia sociolaboral se rigen básicamente por el Convenio aludido, en cuyo articulado se dispone que no será de aplicación ni a los trabajadores temporales ni a los trabajadores fronterizos (15004463).

(...)

### Asistencia y protección en el exterior (II,4.1.2)

Sin otorgarle carácter de queja, se solicitó al **Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación** que valorase el hecho de que la autoridad administrativa de Marruecos en Tánger no le permitiese la entrada a un ciudadano nacido en el territorio del Sahara y de nacionalidad española, cuando intentaba, junto a su mujer y sus hijos viajar a este país. La Administración señaló la soberanía de Marruecos para imponer los criterios que estimen oportunos a la hora de permitir o denegar la entrada en su territorio, reconociendo no obstante,

ser conscientes de la situación administrativa a la que se enfrentan los ciudadanos españoles nacidos en el territorio del Sahara (16000866).

#### Presos españoles en el extranjero (II,4.1.3)

(...)

En Colombia (58 españoles en prisión a 31 de diciembre de 2016), desde el año 2013 se mantienen abiertas actuaciones relativas a la situación en las prisiones colombianas de siete españoles, de los que en el transcurso de 2016 dos fueron finalmente trasladados a un centro penitenciario de España y otro está pendiente de aprobación por las autoridades locales. En otro caso, pese a estar aprobada una orden de extradición a España, el Ministerio de Justicia y del Derecho colombiano ha informado al Consulado General de España en Bogotá que debe cumplir los siete años de condena que le fueron impuestos íntegramente y posteriormente será extraditado. Otra ciudadana española padece importantes problemas de salud de los que está siendo tratada (13007068). Otra ciudadana española, que se encontraba en arresto domiciliario, con cuatro hijos menores de edad a su cargo, fue finalmente trasladada a España gracias a la colaboración del consulado, la Defensoría del Pueblo en Colombia e INTERPOL España (16000563).

(...)

#### ENTRADA A TERRITORIO NACIONAL (II, 4.2)

(...)

##### Actuaciones en puestos fronterizos (II, 4.2.1)

(...)

[Para finalizar] se hace referencia a la visita realizada, en el mes de junio de 2016, por técnicos del Defensor del Pueblo, en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (MNP), a las terminales 1 y 4 del Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas. Se formularon a la Dirección General de la Policía varias sugerencias para que se lleve a efecto el traslado a la terminal 1 de los solicitantes de asilo y personas inadmitidas cuya estancia esté prevista para más de 72 horas. El propósito de este traslado es que estas personas tengan acceso a la luz solar y ventilación natural. También se sugirió que se facilite a las personas inadmitidas que se encuentran en ambas terminales el acceso a estas zonas y se proporcione a los agentes que prestan servicio en estas dependencias formación en materia de trata de seres humanos con el fin de lograr una más eficaz detección y tratamiento de este tipo de casos.

Entre las sugerencias formuladas se incluyó la de dotar a la sala de separación temporal de cámara de videovigilancia y volver a acondicionar la zona exterior de juegos para niños existente junto a la sala de inadmitidos de la T1. Se sugirió, asimismo, que se permita a las personas retenidas el uso de su teléfono móvil para realizar llamadas, adoptando las medidas de seguridad que se estimen oportunas. Se formularon también cuatro sugerencias a AENA

solicitando la ampliación del horario de los trabajadores 242 Supervisión de la actividad de las Administraciones Públicas sociales de las salas de inadmitidos (T1 y T4); la mejora de la dotación de material de ocio para las personas retenidas; habilitar máquinas de cambio de monedas y la realización de las gestiones necesarias para que todas las personas retenidas, que vayan a permanecer más de 48 horas en las salas de inadmisión y asilo, puedan acceder a su equipaje. Se dará cuenta detallada del estado de cada una de ellas en el informe anual MNP correspondiente al año 2016 (16007926).

### **INTERCEPTACIÓN Y TRATAMIENTO DE LA INMIGRACIÓN IRREGULAR EN ALTA MAR (II,4.3)**

En los últimos días del mes de diciembre de 2016 se inició una actuación de oficio, tras tener conocimiento del rescate de una mujer en avanzado estado de gestación y el posterior nacimiento de su bebé a bordo de la fragata española «Navarra». Asimismo, se recibieron informaciones de que la madre, nacional de Costa de Marfil, pudiera ser menor de edad. En el momento de elaboración del presente informe, se ha recibido respuesta del **Ministerio de Defensa** dando cuenta de las actuaciones realizadas por el comandante del buque para asegurar el registro de la niña nacida a bordo. Se expidió certificado de nacimiento y documento de Registro Civil con los datos aportados por la madre y se realizó fotocopia de la huella del pie y mano de la recién nacida, junto con una muestra de ADN debidamente identificada y protegida. Esta documentación fue entregada en el **Consulado General de España en Roma (Italia)** para su remisión a las autoridades españolas competentes y una copia de los certificados fue entregada a la madre, antes de abandonar el buque. Se está valorando la respuesta recibida y se continuará informando sobre este asunto en el próximo informe anual (16017628).

### **ENTRADA POR PUESTOS NO HABILITADOS (II,4.4)**

#### **Puestos no habilitados (II,4.4.1)**

(...)

Han continuado los intentos de acceso irregular a territorio nacional a través de los vallados fronterizos de Ceuta y Melilla. La mayoría de las quejas recibidas hacen referencia a que las denominadas «devoluciones en caliente» no permiten conocer si las personas afectadas son menores de edad o se encuentran en necesidad de protección internacional. También se han repetido las quejas relacionadas con la demora en la llegada de los servicios de emergencia, lo que supone un riesgo para las personas que se encuentran encaramadas en la valla.

El Defensor del Pueblo comparte la preocupación de las personas que se han dirigido a esta institución y ha reiterado en sus escritos su posición contraria a las devoluciones automáticas de extranjeros y las recomendaciones formuladas a estos efectos, de cuyo contenido se dio cuenta en el pasado informe.

En cuanto a la activación de los servicios de emergencia, continúan abiertas las actuaciones iniciadas ante la Delegación del Gobierno en Ceuta, tras la recepción de una queja en la que se comunicaba que el intento de entrada se había producido a las siete de la mañana

y algunas personas resultaron heridas con cortes profundos y contusiones. Se afirmaba que, pese a que había personas encaramadas en la valla, el aviso al 112 se produjo una hora y cuarenta y cinco minutos después (16011717, 16011723 y otras).

#### Centros de estancia temporal de inmigrantes (CETI) (II,4.4.2)

Como ya se mencionó en el pasado informe anual, con anterioridad a la llegada del colectivo de ciudadanos sirios a través de la frontera con Marruecos, los CETI alojaban a solicitantes de asilo, aunque estos eran claramente minoritarios. En el año 2015 se produjo un cambio radical del perfil de los residentes, al acoger mayoritariamente a solicitantes de asilo.

La Administración ha sostenido que los CETI eran recursos similares a los Centros de acogida para refugiados (CAR) y ha afirmado que la atención que se presta en dichos centros es la misma. Sin embargo, los residentes de los CAR y los que están acogidos en dispositivos gestionados por las organizaciones no gubernamentales reciben una atención especializada, tienen más posibilidades de encontrar trabajo al estar en la península y los grupos familiares permanecen juntos, al contrario que en los CETI, en los que las madres con hijos están en un lado y los padres en otro.

El Defensor del Pueblo ha reiterado que la situación de estos centros no permite que puedan ser considerados como recurso adecuado para alojar y atender a los solicitantes de asilo. Se ha llamado la atención sobre la falta de asistencia especializada al colectivo de solicitantes de asilo y, particularmente, a personas que presentan una especial vulnerabilidad. Adicionalmente debe recordarse que las autoridades policiales mantienen la restricción en la libertad de circulación de los solicitantes de asilo cuya petición ha sido admitida a trámite por lo que no pueden salir de las ciudades autónomas, salvo que se autorice su traslado por la Comisaría General de Extranjería y Fronteras.

(...)

#### Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Melilla (II,4.4.4)

En el informe del pasado año se daba cuenta de las recomendaciones formuladas a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración** y al **Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** en octubre de 2015, tras las visitas giradas al CETI de Melilla, con el objetivo de trasladar de manera urgente a las familias con menores de edad y el de diseñar un plan para programar y atender las necesidades educativas de los menores que llegaban al CETI.

Las respuestas a dichas recomendaciones se recibieron a lo largo de 2016, una vez la situación en el centro había cambiado sustancialmente. La **Secretaría General de Inmigración y Emigración** comunicó que se había priorizado el traslado de personas vulnerables a la península y se detallaron las actuaciones realizadas para la escolarización de los menores. El **Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** dio cuenta de la particularidad que presenta la escolarización de menores refugiados debido al altísimo nivel de rotación, es decir, de flujos de entrada y salida de los centros educativos, como consecuencia de que, a lo largo del curso escolar, la inmensa mayoría de las familias sirias fueron trasladadas a la península (15008175).

(...)

Esta institución ha mostrado su preocupación sobre los problemas que pueden producirse en el centro, teniendo en cuenta el alto número de personas que allí residen de diferentes edades y nacionalidades. En junio de 2016, se formuló una Recomendación a la Secretaría General de Inmigración y Emigración para la elaboración urgente de un Protocolo para la prevención y la respuesta a la violencia sexual y por motivos de género. En su respuesta, el citado organismo comunica que trabaja en la implantación de un protocolo de esas características a nivel nacional. Se ha reiterado la recomendación formulada ya que su propósito era la implantación urgente en el CETI de Melilla, coincidiendo con el ACNUR que había efectuado esa misma propuesta (16007433).

Otra cuestión hace referencia a las actuaciones iniciadas en relación con la situación de mujeres marroquíes, casadas o viudas de sirios y sus hijos menores. En unos casos se les comunicó que debían abandonar el CETI, tras ser denegada su solicitud de asilo. En otros supuestos, las quejas se referían al temor de que esto ocurriese. Las interesadas afirmaban que si volvían a Marruecos su situación sería muy delicada al ser cónyuges de ciudadanos sirios y tampoco tendrían la opción de ejercer su derecho a la vida familiar dado que, en la práctica, su país no emite visado a los nacionales de Siria.

Expresaban también su preocupación por la falta de atención psicológica a sus hijos. Las circunstancias de cada familia son diferentes, en algún caso el cónyuge se encontraba a la espera de que se resolviera su solicitud de asilo en otro país de la Unión Europea para poder solicitar la reunificación familiar y, en otros, el cónyuge estaba aún esperando cita para formalizar su solicitud de asilo. Las actuaciones continúan abiertas (16000207, 16009745).

Para finalizar este apartado se hace referencia a las actuaciones realizadas tras las quejas recibidas por las demoras en los resultados de las pruebas de ADN, que se realizan en Melilla para garantizar el vínculo familiar de los menores que ingresaban en el CETI con sus progenitores y familiares. Como consecuencia de dicha actuación se comunicó que el tiempo medio era de dos semanas y, que en el año 2015, se habían realizado en Melilla 456 pruebas de ADN. Aún se encuentra en trámite una de las actuaciones iniciadas en 2016, tras la recepción de una queja en la que se separó a un menor de su madre al entrar en Melilla. En este caso, las pruebas de ADN se realizaron por la entidad de protección melillense, pese a que el Protocolo Marco de Menores no Acompañados prevé su realización por la policía nacional. El menor fue retirado de su madre hasta que se recibió el resultado de las pruebas, sin acceder a la solicitud de delegación provisional de la guarda del menor, a pesar de que la interesada presentó pasaporte argelino y certificado de nacimiento de su hijo. Una vez se recibió el resultado de las pruebas, tres semanas después, se reintegró al menor con su madre (16011870).

## **MENORES EXTRANJEROS NO ACOMPAÑADOS (II,4.5)**

### **Determinación de la edad (II,4.5.1)**

Como se ha indicado en informes anteriores, la cuestión de la determinación de la edad continúa siendo objeto de un número significativo de quejas.

En relación con el sometimiento a procedimientos de determinación de la edad a extranjeros con documentación que acredita su minoría de edad, el Protocolo Marco de Menores extranjeros no acompañados establece la posibilidad de incoar estos procedimientos a menores documentados en determinados supuestos. Esta y otras cuestiones del citado protocolo están pendientes de pronunciamiento judicial en el recurso de casación interpuesto ante la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo, que admitió el recurso de casación en octubre de 2016, tras desestimar la Sala de lo Contencioso Administrativo de la Audiencia Nacional el recurso interpuesto, del que se dio cuenta en el pasado informe.

En el informe monográfico *¿Menores o adultos?: Procedimientos para la determinación de la edad*, el Defensor del Pueblo entendió improcedente someter a estos menores a dichos procedimientos, a tenor de lo dispuesto en el artículo 35.3 de la Ley Orgánica 4/2000, de 11 de enero, que regula los derechos y libertades de los extranjeros y su integración social (Loex). En el mismo sentido se pronunció el Pleno de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo en Sentencia de 29 de septiembre de 2014, fijando como doctrina jurisprudencial 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 por qué se realizan tales pruebas cuando se dispone de un pasaporte válido.

La Sala de lo Civil del Tribunal Supremo continúa dictando sentencias en el mismo sentido de su doctrina jurisprudencial fijada en 2014, (última sentencia en ese sentido dictada por la Sección Primera de la Sala de lo Civil, el 1 de diciembre de 2016, Sentencia 720/2016, en la que se reitera doctrina jurisprudencial citada y se establece que no tiene la condición de indocumentado quien posea pasaporte expedido por las autoridades de su país de origen — Senegal— acreditando su minoría de edad y establece el derecho a quedar bajo la protección que la ley dispensa a los menores no acompañados).

A pesar de la anterior doctrina jurisprudencial, se ha incrementado el número de quejas recibidas por la incoación de procedimientos de determinación de edad a menores que cuentan con pasaporte o con otra documentación acreditativa de ello. La **Fiscalía General del Estado** considera que la nueva redacción del artículo 12.4 de la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor, en su redacción dada por la Ley 26/2015, otorga al ministerio fiscal la potestad de realizar un juicio de proporcionalidad para considerar que un pasaporte o documento de identidad no es fiable (16000879, 16006132 y otras).

Se dirigió también a esta institución una asociación dando traslado del caso de un grupo de ciudadanos extranjeros solicitantes de asilo que habían sido sometidos a procedimientos de determinación de la edad a su llegada a la costa de Algeciras (Cádiz), tras los que dictaron decretos estableciendo su mayoría de edad, sin que estos tuviesen constancia de ello al no haberseles notificado. La citada asociación se dirigió a la Fiscalía interviniente solicitando copia del decreto dictado, así como de las pruebas realizadas y de los informes emitidos, para su incorporación a los expedientes de protección internacional incoados, sin que se remitiese la documentación solicitada. En la actuación iniciada, la **Fiscalía General del Estado** comunicó que los decretos dictados ordenaban realizar las notificaciones oportunas, si bien no constaba en los expedientes que estas se hubiesen efectuado, por lo que se ha solicitado nueva información para conocer las medidas adoptadas por el ministerio fiscal para asegurar la

notificación a los interesados de los decretos de determinación de edad que se dicten (16009128).

Durante 2016 se han iniciado numerosas actuaciones por procedimientos de determinación de la edad incoados a ciudadanos extranjeros al acceder a las costas españolas por puestos no habilitados, tanto en lo referido a la ausencia o a la demora en dictar los oportunos decretos, como a las irregularidades detectadas en las pruebas radiológicas realizadas a los interesados y su reiteración. A estos efectos, se dio traslado a la **Fiscalía General del Estado** de las prácticas detectadas en Valencia, Cádiz, Málaga y Almería.

En este último caso, el citado organismo comunicó que los procedimientos de expulsión incoados en Almería se resolvieron sin que el fiscal dictase el correspondiente decreto determinando provisionalmente la edad de los interesados, debido a que la expedición de dichos decretos demora uno o varios días. Por lo anterior, los policías actuantes, una vez recibidas las pruebas médicas que arrojan la mayoría de edad, incoan procedimiento de devolución y solicitan al órgano judicial el internamiento. Para corregir esta situación, la Fiscalía dispuso que sea el fiscal de guardia que interviene en la comparecencia de internamiento el que dicte el decreto y lo aporte ante dicho órgano judicial, para que se valore la mayoría o minoría de edad y la cuestión no sea reiterada con posterioridad, salvo en los casos en los que aparezcan nuevas circunstancias. En relación con la repetición de pruebas radiológicas, la Fiscalía comunicó que se debió a la falta de consulta del Registro de Menores Extranjeros No Acompañados por parte del Juzgado de Control del Centro de Internamiento de Extranjeros que ordenó realizar las pruebas, toda vez que en el citado registro constan todos los datos de los interesados, entre ellos, las pruebas médicas realizadas.

Se concluyó la actuación comunicando a la **Fiscalía General del Estado** que, además de las irregularidades detectadas por dicho organismo en la demora en dictar los decretos y en la reiteración de las pruebas radiológicas, en todos los casos examinados se constató que únicamente se había practicado a los interesados una radiografía de carpo, sin realizar otras pruebas complementarias como ortopantomografía, radiografía de clavícula, etcétera. Los informes radiológicos realizados no recogían la horquilla de edades entre las que deberían estar comprendidos los examinados, ni informaban sobre el posible error en la estimación; así como que en ninguno de los procedimientos constaba intervención de médico forense, sometiendo a los interesados a anamnesis dirigida y a reconocimiento médico, evaluando todas las pruebas en conjunto y emitiendo el oportuno informe. Asimismo, se trasladó a la **Fiscalía General del Estado** la preocupación de esta institución por el hecho de que los distintos informes radiológicos realizados arrojen resultados muy dispares, toda vez que los resultados de las pruebas deberían ser reproducibles, aunque se realicen en hospitales diferentes (15013084).

En otra actuación iniciada por las irregularidades detectadas en los informes radiológicos realizadas en distintos hospitales de la Comunidad Autónoma de Andalucía, se solicitó información a las autoridades de protección de menores competentes sobre la elaboración en dicha comunidad de un protocolo territorial, que permita cumplir lo estipulado en el protocolo marco sobre la cuestión. Dicha información está pendiente de recibirse, a la fecha de cierre del presente informe (16007717 y otras).

Se hace referencia a la implantación del nuevo sistema informático de gestión de los institutos de medicina legal (Orfila). La **Secretaría de Estado de Justicia** informó de la puesta

en funcionamiento de la citada aplicación informática, que permite que cualquiera de los institutos pueda realizar consultas sobre la existencia de estos datos. No obstante, dicha aplicación no permite el acceso a los mismos, por lo que es necesario contactar por otros medios con el instituto médico legal que realizó los informes para su remisión por medios externos a la aplicación. Con posterioridad, se informó de que se está desarrollando el Sistema Integrado de Justicia, aplicación que sustituirá el actual sistema de gestión procesal y permitirá la interoperatividad real entre los órganos judiciales y los institutos de medicina legal. A la vista de lo comunicado, se continúa a la espera de que el citado organismo remita nueva información sobre las medidas que se continúen adoptando para posibilitar la consulta y el intercambio de las pruebas e informes forenses para la determinación de la edad realizados por cualquier instituto de medicina legal o servicio médico forense del territorio nacional (11019553).

#### Registro de Menores Extranjeros No Acompañados (II,4.5.2)

El Defensor del Pueblo considera que el registro inmediato de los datos de los menores extranjeros no acompañados, tras ser localizados por los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado, constituye una herramienta fundamental para su protección efectiva, así como para su localización en caso de ausencia del centro de protección asignado. Se han constatado importantes avances en la eficacia del Registro Central de Menores Extranjeros No Acompañados y en la agilización de los trámites para su consulta. Pese a ello, continuaron detectándose casos en los que la falta de coordinación entre las entidades de protección de menores y los responsables policiales del registro ha demorado la inscripción, lo que propicia la duplicidad en la identificación de los menores y dificulta el acceso a información actualizada sobre estos.

Como ejemplo de la necesidad de mejorar la coordinación existente se da cuenta del recordatorio de deberes legales formulado a la entidad de protección de menores madrileña. Se recordaron las previsiones del artículo 13 de la Ley Orgánica de Protección Jurídica del menor y la obligación que incumbe a los servicios de protección de menores de proporcionar el auxilio inmediato que precise cualquier menor que sea puesto a su disposición, con independencia del modo en el que haya sido detectado. Un menor, que había ingresado en un centro de protección acompañado de miembros de una fundación, no fue acompañado por personal del centro a las instalaciones policiales para su reseña, pese a no hablar el castellano. Esta actuación se justificaba por el responsable del centro de acogida en la cercanía de las instalaciones policiales. No obstante, fue un agente de la Policía municipal quien contactó con la citada fundación, comunicando que el menor se encontraba en dependencias policiales solo y desorientado, sin que nadie le facilitase la comunicación en el idioma que conocía (15010316).

El Defensor del Pueblo ha iniciado **actuaciones de oficio** con las **entidades de protección de menores de las distintas comunidades autónomas, así como con las diputaciones forales vascas, Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla y la Comisaría General de Extranjería y Fronteras**, a fin de conocer la situación actualizada de estos menores en todo el territorio nacional y detectar, en su caso, los procedimientos que resulten necesarios mejorar. Se están evaluando los datos recibidos y se continúa a la espera de recibir

todos los datos para formular las recomendaciones necesarias que mejoren el funcionamiento de esta herramienta (16009988 y relacionadas).

### Nuevas causas del cese de tutela y otras cuestiones (II,4.5.3)

Como ya se dio cuenta en el informe anterior, la nueva redacción del artículo 172 del Código Civil, tras la reforma producida por la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, ha dado cobertura legal a determinadas actuaciones que el Defensor del Pueblo entendía irregulares antes de dicha modificación.

En su apartado 4, introduce la posibilidad de adoptar la guarda provisional del menor durante el plazo más breve posible, en tanto se realizan diligencias para su identificación y constatar su desamparo. Asimismo, el apartado 5 recoge que las entidades de protección podrán cesar la tutela de los menores en desamparo o en guarda provisional, cuando constaten la desaparición de las causas que motivaron la asunción, además de por alguno de los supuestos previstos en los artículos 276 y 277.1 del Código Civil, cuando comprueben fehacientemente que el menor se ha desplazado voluntariamente a otro país o que se encuentra en otra comunidad autónoma que haya asumido su tutela, cuando entiendan que no es necesario adoptar medidas de protección a tenor de la situación del menor, así como por el transcurso de seis meses desde el abandono por el menor del centro de protección.

El Defensor del Pueblo considera que, una vez constatado que un menor se encuentra en situación de desamparo, los servicios de menores correspondientes al territorio en el que se ha localizado tienen la tutela del mismo por ministerio de la ley, estando reservada la guarda provisional, prevista en el citado artículo 172.4, para los casos en los que sea preciso realizar diligencias para su identificación y constatar su desamparo, que deberán realizarse en el plazo más breve posible. Durante el tiempo que dure esta guarda provisional se deberán adoptar todas las medidas de protección necesarias, incluida la tramitación de su residencia, en el caso de los menores extranjeros no acompañados.

En este sentido, se efectuaron **recordatorios de deberes legales** a la **Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía**, que demoró más de nueve meses la asunción de tutela de una menor de edad, con indicios de ser víctima de trata de seres humanos, que alcanzó la mayoría de edad indocumentada (15010743); a la **Consejería de Bienestar Social de la Ciudad Autónoma de Melilla**, al comprobar que se había cesado hasta en 18 ocasiones en las medidas de protección acordadas con el menor, a causa de su abandono del centro en el que se encontraba, pese a que las ausencias en muchas ocasiones han sido de uno o de unos pocos días (16004993); y a la **Dirección General de Atención a la Infancia y la Adolescencia de la Generalitat de Cataluña**, al constatar que, en tres casos, se habían demorado más de seis meses las solicitudes de residencia de menores tutelados (15004407).

Se da cuenta del **Recordatorio de deberes legales** formulado a la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras**. Se recordó el deber legal que incumbe a los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado de poner en inmediato conocimiento del ministerio fiscal la localización de extranjeros no documentados cuya minoría de edad no sea indubitada, a efectos de disponer la determinación de su edad y dictar decreto estableciendo la misma. En este caso, un menor indocumentado fue interceptado intentando acceder irregularmente a

territorio español. Tras manifestar su minoría de edad, fue sometido a una prueba radiológica en el Hospital Carlos Haya de Málaga. No obstante, no consta la comunicación al Fiscal de Menores de la localización del presunto menor, ni la solicitud de autorización para realizar la citada prueba, así como su remisión una vez realizada, al objeto de la emisión del correspondiente decreto. El interesado no fue puesto a disposición de la Fiscalía hasta que días después el letrado aportó nueva documentación referida a su minoría de edad. En su respuesta, la **Fiscalía General del Estado** reconoció la errónea aplicación del Protocolo Marco de Menores Extranjeros No Acompañados, por lo que ha dictado las instrucciones precisas a fin de que en todos los procedimientos de determinación de la edad incoados, los fiscales actuantes procedan a la apertura de diligencias preprocesales y a dictar el correspondiente decreto (16007717).

#### Autorización para trabajar (II,4.5.4)

Esta institución ha de mostrar su preocupación por la nueva interpretación dada por la **Secretaría General del Inmigración y Emigración** acerca del alcance de la residencia legal que, a todos los efectos, la legislación de extranjería otorga a los menores extranjeros no acompañados. Como ya se informó en el anterior informe anual, se inició una actuación con el citado organismo a la vista de las quejas recibidas en relación con la constancia en las tarjetas de identidad de los menores extranjeros no acompañados de una mención que señalaba que no se encuentran autorizados para trabajar.

La Administración afirma que no procede la inscripción «autoriza a trabajar», al ser de aplicación el artículo 196 del Reglamento de extranjería, que específicamente trata de la residencia de los menores extranjeros no acompañados. Según el criterio del citado organismo, las autorizaciones otorgadas deben ser solo de residencia, pudiendo obtener los menores una autorización para trabajar previa solicitud, que será concedida de acuerdo a lo previsto en el artículo 40.1.i) de la Ley que regula los derechos y libertades de los extranjeros y su integración social en España (Loex).

Esta institución entendió que la interpretación realizada por ese organismo no se corresponde con lo dispuesto en los artículos 36.1, 40.1 y 41.1 de la Loex, así como en el artículo 196.5 de su reglamento. Asimismo, no se consideró acorde con el interés superior de estos menores la limitación de su posibilidad de trabajar. Tampoco se considera justificada su discriminación respecto al resto de menores extranjeros, que sí están autorizados para trabajar al alcanzar la edad laboral sin necesidad de realizar ningún otro trámite. A la vista de lo anterior, ya en los últimos días del mes de diciembre de 2016, se ha formulado una **Recomendación** a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración** dirigida a que se haga constar en las tarjetas de identidad de los menores extranjeros no acompañados mayores de 16 años que se encuentran autorizados a trabajar. Se dará cuenta de la contestación que se reciba en el próximo informe anual (15000312, 15015005 y otras).

#### Actuaciones en los centros de internamiento de extranjeros (CIE) (II,4.5.5)

Se recibió queja relativa a un menor de edad, de nacionalidad argelina, que se encontraba en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Valencia para su expulsión, al haberse autorizado

el internamiento por el juez de instrucción y dictado Decreto de mayoría de edad por la Fiscalía de Almería. Dicha mayoría de edad se basó en un informe médico que establecía que el interesado contaba con una edad de 19 años, con una horquilla de edades de más-menos seis meses. No consta que se aportara al fiscal de Almería pasaporte o certificado de nacimiento, ni que con anterioridad al ingreso en el CIE y tras obtener su documentación, solicitara la revisión del decreto a la Fiscalía de Almería o pusiera de manifiesto la existencia de tales documentos ante el juez que autorizó el internamiento.

El letrado del interesado aportó documentación original argelina, acreditativa de la minoría de edad del interesado a la Fiscalía de Valencia, y esta ordenó la práctica de nuevas pruebas de determinación de edad que arrojaron un resultado de mayoría de edad. Alegaba que, en aplicación de la doctrina jurisprudencial de la Sala de lo Civil del Tribunal Supremo, citada con anterioridad y, a la vista de la documentación que aportaba su cliente, no se debió iniciar el procedimiento de determinación de la edad. Además, alegaba la existencia de un convenio suscrito con Argelia relativo a la asistencia judicial en el ámbito civil y mercantil, de 24 de febrero de 2005. En su respuesta la **Fiscalía General del Estado** señalaba que el citado convenio es aplicable a pruebas practicadas en procedimientos judiciales, estando expresamente prohibida su aplicación a medidas provisionales. El decreto de determinación de edad del fiscal es una resolución interlocutoria previa a las actuaciones de los servicios de protección o de la Administración General del Estado, que tiene la consideración de medida provisionalísima. Asimismo, la Fiscalía señalaba que dichos convenios exigen formas solemnes de transmisión del documento entre autoridades signatarias, encajando difícilmente en dicho convenio un documento presentado por el afectado. La **Fiscalía General del Estado** concluía que la protección del interés del menor exige excluir soluciones apriorísticas, generales y automáticas que impongan desde un principio que prevalezca el documento o la prueba, debiendo cada caso analizarse de forma individualizada, ponderando todas las circunstancias existentes, en el ejercicio de la potestad que otorga a la Fiscalía el ya citado artículo 12.4 de la Ley Orgánica de Protección Jurídica del Menor.

Durante un mes el menor permaneció en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Valencia hasta que, tras informe emitido por el Consulado de Argelia en Alicante, se avaló la autenticidad del documento y se estableció que a todos los efectos el afectado era menor de edad con arreglo a la ley argelina. La Fiscalía de Valencia dictó entonces decreto de minoría de edad, revisando el anterior decreto dictado en Almería (16006650).

Se recibieron quejas de ciudadanos internos en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Valencia, presuntos menores de edad, denunciando irregularidades en los procedimientos de determinación de la edad a los que habían sido sometidos. A la vista de la documentación aportada se comprobó la repetición de pruebas radiológicas en hospitales valencianos y la ausencia en los informes emitidos de los requisitos mínimos necesarios para este tipo de pericias médicas. Se dio traslado de dicha cuestión a la **Fiscalía General del Estado**. Se solicitó también a la **Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas de la Comunitat Valenciana** información sobre la existencia de un protocolo territorial, dirigido al cumplimiento de lo estipulado sobre procedimientos de determinación de la edad en el Protocolo Marco de Menores Extranjeros No Acompañados, en lo referido a centros hospitalarios de referencia, personal sanitario especializado, pruebas a realizar y requisitos de los informes médicos emitidos. Se informó de la existencia de un Protocolo de actuación interinstitucional para la atención en la Comunidad

Valenciana de menores extranjeros en situación irregular, indocumentados o cuya documentación ofrezca dudas razonables sobre su autenticidad, que se consensuó entre todas las instituciones y organismos actuantes en julio de 2013.

En el citado protocolo constaban todos los servicios de radiodiagnóstico de los centros hospitalarios donde pueden realizarse las pruebas médicas, si bien dicho documento aún no había sido suscrito. Se ha solicitado a la citada conselleria nueva información acerca de la adaptación del protocolo territorial elaborado en la Comunitat Valenciana a lo dispuesto en el Protocolo Marco de Menores Extranjeros No Acompañados, así como sobre su entrada en vigor. Asimismo, se interesó información sobre las actuaciones que dicho organismo realice para garantizar lo estipulado en el citado protocolo marco respecto a las condiciones de realización de las distintas pruebas médicas prescritas en los procedimientos de determinación de edad (16007047, 16005873, 16006683).

En la visita realizada por técnicos de la institución al Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid, los días 26 y 27 de octubre de 2016, de la que se da cuenta pormenorizada en el apartado referido a dichos centros, se entrevistó a un numeroso grupo de internos, veinte de los cuales manifestaron ser menores de edad. Entre estos, la mayoría indicó haber solicitado a sus familiares el envío de documentación acreditativa de su minoría de edad, en tanto que dos de ellos comunicaron que habían aportado a la dirección del centro dicha documentación. Asimismo, uno de los internos indicó que se había declarado mayor de edad para poder continuar con la tramitación de su solicitud de protección internacional. Se dio traslado de dicho asunto a la **Fiscalía General del Estado** y se solicitó información sobre las actuaciones realizadas sobre el particular (16014003 y relacionadas).

#### Cuestiones relacionadas con las autorizaciones de residencia (II,4.5.6)

Se recibió queja de una fundación relativa a la falta de renovación de la autorización de residencia de un menor extranjero no acompañado. La resolución dictada por la **Subdelegación del Gobierno en Cádiz** basaba la denegación en que el menor había sido objeto de medidas judiciales de reforma, según informe emitido por la Policía. Una vez más, se recordó a la Subdelegación del Gobierno en Cádiz el deber legal que le incumbe de respetar la estricta confidencialidad de las reseñas de los menores, así como la prohibición de utilizar en otro tipo de procedimientos datos obtenidos de expedientes tramitados bajo la Ley Orgánica 5/2000, de responsabilidad penal del menor. Asimismo, se dictó una sugerencia a fin de que se revocase la resolución que denegó la renovación de la residencia, dictando otra en la que se estime. El citado organismo aceptó las resoluciones dictadas y concedió la residencia. A la fecha de cierre del presente informe continúa la actuación en lo referido a la retroacción de las autorizaciones de residencia concedidas al menor al momento de su puesta a disposición de los servicios de protección (16003220).

### Visitas a centros de menores (II,4.5.7)

#### **Visita al Centro de Menores Fuerte de la Purísima de Melilla**

En septiembre de 2015 se visitó el Centro de Menores Fuerte de la Purísima. Se iniciaron actuaciones con los **servicios de protección de la Ciudad Autónoma de Melilla** y se dio traslado de las conclusiones alcanzadas al **ministerio fiscal**. Ambos organismos remitieron información acerca de las medidas adoptadas para corregir las deficiencias detectadas. Se continuaron las actuaciones relacionadas con la necesidad de reforzar el personal del centro; la agilización de las pruebas de determinación de la edad de menores indocumentados; las obras en los baños para garantizar la intimidad de los internos; la resolución del problema de salubridad y malos olores de los pozos negros del centro, así como sobre la escolarización de los menores.

En relación con el grupo de menores extranjeros que pernocta en la zona de la Ciudadela de Melilla intentando abordar una embarcación para cruzar a la península, se ha comprobado que durante el año 2016 no ha remitido dicha situación, por lo que se ha reiterado a las administraciones competentes la necesidad de adoptar medidas que aborden el asunto a pie de calle desde puntos de vista distintos a los meramente policiales, ya que las medidas coactivas adoptadas no han dado resultado (15012933).

#### **Visita al Centro de Primera Acogida Isabel Clara Eugenia de Madrid**

Se dirigieron a esta institución distintas asociaciones exponiendo la situación en la que se encontraban un grupo de menores extranjeros no acompañados que pernoctaban en el Parque de Isabel Clara Eugenia de Madrid, anejo al Centro de Menores Isabel Clara Eugenia. Además, se trasladaba que varios de estos menores afirmaban haber sufrido malos tratos en dicho centro, cuestión que había sido objeto de denuncia ante las autoridades judiciales.

A la vista de las quejas recibidas, el 3 de noviembre de 2016, personal de esta institución realizó una visita de inspección al citado centro y al parque cercano, donde se comprobó que un número aproximado de doce menores, que afirmaban estar tutelados o bajo guarda de los servicios de protección madrileños, pernoctaban junto con otros jóvenes en el parque en condiciones lamentables de salubridad. Asimismo, se observó que un número importante de ellos consumía sustancias tóxicas. De la visita al centro y de las conclusiones adoptadas se da cuenta en el apartado de menores del presente informe, dentro del epígrafe de Política Social. Los menores que se encontraban en el parque estaban en situación de grave riesgo. Por lo anterior, se iniciaron actuaciones urgentes con la **Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid** para conocer las actuaciones previstas para su ingreso en un centro adaptado a sus necesidades, dando traslado de dicha cuestión a la **Fiscalía General del Estado**. En informes posteriores se dará cuenta del resultado de las actuaciones (16014447, 16014515, 16015329).

## CENTROS DE INTERNAMIENTO DE EXTRANJEROS (CIE) (II,4.6)

### Centro de Internamiento de Extranjeros (CIE) de Barcelona (II,4.6.7)

(...)

Se iniciaron también varias actuaciones ante alegaciones de minoría de edad de internos en el CIE. Esta cuestión ha sido ya tratada en el apartado correspondiente a menores extranjeros no acompañados (16017003).

## VÍCTIMAS DE TRATA DE SERES HUMANOS (II,4.8)

### Protocolos de identificación (II,4.8.1)

A finales de 2015 se solicitó a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración** información sobre el grado de aplicación del Protocolo para la detección y actuación ante posibles casos de trata de seres humanos con fines de explotación sexual. El ámbito de aplicación de dicho instrumento alcanza a la red de centros de migraciones y a los dispositivos propios o subvencionados por dicho órgano administrativo. En estos centros, se detectaron 93 víctimas menores de edad que iban acompañadas de adultos, generalmente sus madres. Estos menores, por extensión, son también considerados potenciales víctimas de trata. Se detectaron también 589 casos de personas que presentaban indicios de ser víctimas de trata (adultos y menores acompañados), de los cuales 229 fueron identificadas formalmente como víctimas por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

A comienzos del año 2016, desde la **Secretaría General de Inmigración y Emigración** se impulsó la creación de un grupo de referencia en el ámbito de la trata formado por siete trabajadores adscritos a las diferentes áreas y se impulsaron acciones formativas y la difusión de materiales dirigidos a profesionales de distintos ámbitos susceptibles de entrar en contacto con víctimas de trata de seres humanos. Se ha comunicado también que se está trabajando para mejorar algunas carencias detectadas tales como la colaboración con expertos en trata de seres humanos de la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** y la mejora en la recogida y tratamiento de datos.

En relación con las personas identificadas como víctimas de trata que fueran derivadas para presentar solicitud de protección internacional, se ha recibido información de la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** comunicando que, en el período comprendido entre junio de 2015 a junio de 2016, 77 personas que habían sido identificadas como potenciales víctimas de trata de seres humanos solicitaron o manifestaron querer solicitar protección internacional (15015918).

(...)

### Víctimas menores de edad (II,4.8.2)

Un año más se ha de iniciar este apartado dando cuenta de la desaparición de una menor de edad, que presentaba indicios de ser víctima de trata, de un centro de protección de menores. En el pasado informe anual ya se anunció que se había recibido, en los últimos días del año

2015, una nueva queja tras la desaparición de una menor de edad camerunesa de un centro de protección de menores de la Comunidad de Madrid (15018645).

Se analiza a continuación este caso por entender que pone de manifiesto la necesidad de mejorar los protocolos de detección y protección de menores víctimas de trata. Una asociación se dirigió a esta institución exponiendo la situación de una presunta menor de edad que se encontraba en el CIE de Madrid. La interesada llegó en patera a Motril (Granada) y, tras detectar indicios de que pudiera ser víctima de trata, se le ofreció allí mismo el período de restablecimiento y reflexión que rechazó. Fue autorizado su ingreso en el Centro de Internamiento de Madrid donde fue visitada por la asociación compareciente que, a la vista de su evidente aspecto de menor de edad, solicitó al Juzgado de control la realización de pruebas de determinación de edad. Una vez acreditada su minoría de edad, fue trasladada a un centro de protección de menores, diez días después de su ingreso en el CIE.

La asociación que la detectó en el CIE, continuó en contacto con la menor en el centro de acogida de menores. Alertó de la necesidad del traslado inmediato de la menor a un recurso residencial específico para menores de estas características y evitar así su desaparición del centro, como había ocurrido con otras menores en situaciones similares. Esta institución trasladó el asunto a la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** y a la **Fiscalía General del Estado**, al objeto de conocer si se había iniciado el procedimiento de identificación de víctima de trata y se había previsto el traslado de la menor a un centro específico con recursos personales y materiales especializados. La menor desapareció del centro, ocho semanas después de su ingreso, sin llevar consigo dinero, documento identificativo, ni ningún otro objeto personal. La asociación compareciente informó a esta institución que la menor había contactado con ellos desde Francia. Esta institución dio inmediato traslado a la Fiscalía y a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras de los datos facilitados. Este último organismo dio cuenta de las actuaciones practicadas a través de **INTERPOL** para la localización de la menor solicitando medidas asistenciales y de protección como presunta víctima de trata de seres humanos. Sin embargo, el resultado de la búsqueda ha sido infructuoso y se indica que, en lo concerniente sobre actuaciones en el Registro de Menores Extranjeros No Acompañados (RMENA), esta ciudadana ha alcanzado ya la mayoría de edad.

El presente supuesto pone de manifiesto varias cuestiones respecto de las que esta institución ha alertado repetidamente desde que se publicó el informe monográfico *La trata de seres humanos en España: Víctimas invisibles*:

- a) Renuncia generalizada de las potenciales víctimas de trata de seres humanos al período de restablecimiento y reflexión ofrecido en Motril (Granada) horas después de ser interceptadas por **Salvamento Marítimo**. Esta renuncia no puede ser, a juicio de esta institución, tenida en cuenta como indicio en contra del reconocimiento como víctima de trata de seres humanos. La experiencia muestra que un número significativo de estas mujeres y niñas acaban siendo nuevamente identificadas como víctimas de trata en un momento posterior (en CIE o en acogida humanitaria).
- b) Preocupante presencia de niñas, potenciales víctimas de trata, en los centros de internamiento de extranjeros que han sido incorrectamente consideradas como adultas en Motril (Granada) y en Almería. Esta cuestión pone de manifiesto la necesidad de revisar con urgencia el procedimiento de determinación de la edad

que se sigue en esas dos localidades y la necesidad de introducir en el mismo indicadores que permitan la detección ágil de indicios de trata de seres humanos o de otras situaciones de vulnerabilidad.

- c) Ausencia de un Protocolo de actuación específico para su puesta en marcha inmediata siempre que se detecten indicios de trata de seres humanos en menores, o siempre que dichos indicios hayan sido advertidos por otros profesionales, como consecuencia de su trato directo con el menor. Casos como el presente evidencian la insuficiencia de los mecanismos existentes y la necesidad de que, con carácter provincial, exista un procedimiento claro y personal de contacto en cada una de las instituciones con competencias en la materia a quien poder comunicar con urgencia la situación detectada.
- d) Carencias detectadas en el Registro de Menores Extranjeros No Acompañados, con la imposibilidad de relacionarlo con otro registro o de añadir al mismo reseñas complementarias, que impiden conocer de manera inmediata los indicios de trata de seres humanos que se hayan podido detectar, con independencia de que la menor haya aceptado o no el período de restablecimiento y reflexión. En el presente caso, el hecho de que los funcionarios de la Policía Nacional de Motril ofrecieran a la interesada el citado período y esta lo rechazara, debería ser un indicio objetivo de la mayor relevancia para que, una vez determinada su minoría de edad, se pusiera de inmediato en marcha el protocolo previsto para los menores de edad víctimas de trata.

El Defensor del Pueblo ha reiterado a los organismos con competencias en la materia la recomendación ya formulada, de cuyo contenido ya se dio cuenta en el informe anual de 2014 (13029644). Se ha reiterado la necesidad de impulsar, en coordinación con el citado organismo y con todas aquellas entidades que ostenten competencias en materia de protección de menores, así como con la **Fiscalía General del Estado**, un protocolo de actuación específico para su puesta en marcha inmediata; siempre que se detecten indicios de trata de seres humanos en menores, o siempre que dichos indicios hayan sido advertidos por otros profesionales, como consecuencia de su trato directo con el menor.

La **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad** ha comunicado que acepta la recomendación y que, en el marco de los organismos de coordinación existentes entre las comunidades autónomas y la Administración General del Estado, está impulsando los trabajos para la elaboración de un protocolo nacional para la detección y atención de los menores víctimas de trata de personas.

Entre otras cuestiones, recoge expresamente la necesidad de incluir a las organizaciones y entidades especializadas de la sociedad civil en los procesos de detección e identificación de víctimas de trata. Asimismo detalla que, cuando estas entidades especializadas, tengan información relevante sobre una víctima potencial, lo pondrán en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado a través de los cauces establecidos con el correspondiente interlocutor social, por el medio más rápido y eficaz, con la finalidad de que dicha información sea valorada en la identificación de la víctima y demás actuaciones de protección.

Por su parte, la **Secretaría General Técnica de la Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid** ha comunicado que los centros de protección no son un entorno preparado, ni contaban con los elementos de seguridad necesarios, para proteger a estos menores y anunciaban la puesta en marcha de un Grupo de Trabajo para elaborar un Protocolo relativo a la detección y atención a los menores víctimas de trata en el que la Comunidad de Madrid iba a formar parte, aportando su experiencia de trabajo. La desaparición de la menor pone de manifiesto una vez más la inadecuación de estos centros para atender a menores que presentan este perfil y por ello, se ha solicitado información a dicha consejería sobre las actuaciones y decisiones adoptadas por el Grupo de Trabajo antes citado, al tiempo que esta institución ha ofrecido su colaboración para el impulso de los necesarios mecanismos de coordinación que eviten que vuelvan a producirse situaciones como la presente. Al cierre de este informe, esta institución se encuentra a la espera de recibir la información solicitada a la **Fiscalía General del Estado** y a la **Consejería de Políticas Sociales y Familiar de la Comunidad de Madrid** (15018645).

Se ha dirigido a esta institución una fundación expresando su desacuerdo con la falta de tramitación de una autorización de residencia de una ciudadana, menor de edad no acompañada, a pesar de que estuvo a disposición de los servicios de protección de menores hasta que cumplió la mayoría de edad. La menor accedió en patera al territorio nacional acompañada de una ciudadana nigeriana, siendo tutelada por los servicios de protección de menores, al presentar signos de ser víctima de trata de seres humanos.

Se iniciaron actuaciones con la **Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, con la Subdelegación del Gobierno en Cádiz** y con la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras**, que informaron de la falta de tramitación de la residencia de la interesada y de su no inscripción en el Registro Central de Menores Extranjeros No Acompañados. Esta institución ha comprobado que la interesada no fue inscrita en el Registro Central de Menores Extranjeros No Acompañados y que no fue declarada en desamparo por la entidad de protección de menores andaluza hasta nueve meses después de haber sido puesta a su disposición.

Tampoco se iniciaron los trámites previstos en el artículo 35.7 de la Loex, para la documentación de la interesada, hasta que dos años después la entidad de protección de menores solicitó una cédula de inscripción, cuya tramitación fue paralizada. Las circunstancias que rodearon la llegada de la menor, que fue interceptada en patera, portando documentación falsa junto a una adulta que en un primer momento dijo ser su madre, no activaron el procedimiento de identificación como potencial víctima de trata, a pesar de los indicios existentes.

Se formuló un **Recordatorio de deberes legales** a la **Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía**, quien ha comunicado que ha dado traslado al Servicio de Protección de Menores en Cádiz de la necesidad de actuar de forma estricta, siguiendo el protocolo de actuación con menores extranjeros no acompañados, tanto en los trámites para obtener la documentación necesaria para la tramitación de la residencia, como para la adopción de medidas de protección. La consejería informa además de que, en aquellos casos en los que existan indicios de que los menores de edad puedan ser víctimas de trata de personas, se actuará con especial diligencia para garantizar su seguridad, dándoles una protección especial y trasladando la sospecha a las autoridades competentes, tal como establece el Protocolo Marco de protección de víctimas de trata de seres humanos (15010743).

Se han continuado las actuaciones para intentar mejorar la identificación de los menores de corta edad que llegan en patera acompañados de personas adultas y que presentan indicios de trata de seres humanos. Durante el año 2016, se han recibido los datos del número de menores, llegados a lo largo de 2015, a las costas de Andalucía, acompañados de adultos y sin documentación acreditativa de la relación entre ellos. Según datos de la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** llegaron 58 menores acompañados de adultos, sin documentación acreditativa del parentesco. A todos ellos, tanto menores como adultos, les fueron practicadas las correspondientes pruebas de ADN, como establece el Protocolo Marco sobre determinadas actuaciones en relación con los menores extranjeros no acompañados. El citado organismo informa de que desde que introdujo la práctica de la prueba de ADN a aquellos menores y supuestos familiares involucrados en cualquier intento de entrada o cruce ilegal de frontera, se ha producido un drástico descenso del número de casos detectados en los que la relación familiar alegada sea falsa. Un total de 21 mujeres, madres de estos menores reunían el perfil de posibles víctimas de trata. De ellas, 15 rechazaron el período de restablecimiento y reflexión ofrecido y 6 se acogieron al mismo (15010018).

Se hace referencia a las actuaciones realizadas para avanzar en el registro de los datos de menores extranjeros, potenciales víctimas de trata. Esta institución está realizando un seguimiento con la **Dirección General de la Policía** al objeto de conocer las actuaciones practicadas, dirigidas a que la autoridad policial pueda compartir con las autoridades policiales extranjeras los datos de menores, posibles víctimas de trata, a efectos de su localización y evitar las situaciones de riesgo y explotación en las que puedan encontrarse, dada la naturaleza transnacional del delito de trata.

Como se indicaba en el anterior informe de 2015, desde la Unión Europea se contemplaba la adquisición de un sistema de búsqueda automático (AFIS para el SIS-II). La **Comisaría General de Policía Científica** indicó la conveniencia de contar con esta herramienta, solicitando a la **Secretaría de Estado de Seguridad** a que se iniciaran los trabajos de desarrollo con la empresa adjudicataria de un servicio web especializado. Durante el año 2016, la **Dirección General de la Policía** ha informado de que no se han producido variaciones respecto a lo anteriormente indicado. Esta institución continúa a la espera de que se inicien los citados trabajos de desarrollo y se ha solicitado a la **Secretaría del Estado de Seguridad** información al respecto (14004503, 14002585).

## OFICINAS CONSULARES (II,4.9)

### Visados por reagrupación familiar (II,4.9.1)

Al igual que en años anteriores, se han continuado recibiendo quejas por la denegación de visados por reagrupación familiar solicitados por cónyuges de ciudadanos extranjeros residentes, al considerarse sus matrimonios de conveniencia.

Sobre este asunto se solicitó información a las autoridades consulares por la denegación por el **Consulado General de España en Agadir** de un visado de reagrupación familiar al considerar nulo el matrimonio. El citado consulado comunicó que la denegación se debió a que la solicitante era menor de edad en el momento del enlace. Sin embargo, la resolución denegatoria dictada se fundamentó en lo dispuesto en el artículo 73 del Código Civil

español, que recoge la nulidad del matrimonio por distintos motivos, por lo cual la interesada no pudo conocer la causa concreta por la que dicho consulado consideró nulo su matrimonio. A la vista de lo anterior, se solicitó la revisión del citado expediente de visado de reagrupación familiar, requiriendo el órgano consular a la interesada, en caso de ser necesario, la aportación de documentación para esclarecer la regularidad del matrimonio y dictando resolución que, de ser denegatoria, especifique los motivos. Se concluyó la actuación tras comunicar el citado consulado que, según la documentación obrante en el expediente, la interesada era menor no emancipada cuando contrajo matrimonio, si bien, iba a requerirle documentación adicional relativa a la regularidad de su matrimonio (15008190).

(...)

Se iniciaron distintas actuaciones con el **Consulado General de España en Lagos**. En una de ellas, se archivó el visado solicitado por una menor para ejercer su derecho a la reagrupación familiar, al considerar desistida la solicitud por no aportar en el plazo concedido la documentación requerida, traducida y legalizada. A la vista del interés superior de la menor, se efectuó una sugerencia a dichas autoridades solicitando que se revocase la resolución de archivo recaída y se dictase otra concediendo el visado, una vez acreditado que la documentación necesaria constaba en el expediente. El **Consulado General de España en Lagos** no aceptó la sugerencia, al no constar en el expediente el certificado médico original de la menor, copia del pasaporte y de la tarjeta de residencia de la reagrupante y autorización del otro progenitor para pueda residir en España (16000316). En cambio, el citado consulado sí estimó la sugerencia realizada para la concesión de los visados de reagrupación familiar solicitados por dos menores de edad, que se habían denegado al aportar la documentación requerida fuera del plazo concedido (15009914).

En otra actuación iniciada con el **Consulado General de España en Lagos**, este aceptó la sugerencia efectuada para la revocación de la denegación de los visados para reagrupación familiar solicitados por dos menores, al entender que se había acreditado el cumplimiento de los requisitos establecidos (14021753). Asimismo, se solicitó al citado consulado información sobre la demora en la tramitación del visado por reagrupación familiar solicitado por el cónyuge de una residente que se encontraba embarazada. Se concluyó la actuación tras la expedición del visado solicitado (15013089).

También en relación con la denegación de visados de reagrupación familiar solicitados por menores de edad, se iniciaron dos actuaciones con el **Consulado General de España en Agadir** por las resoluciones dictadas en las que se denegaban los visados solicitados argumentando que los menores estaban próximos a cumplir la mayoría de edad. En ambos casos se solicitó al órgano consular la revisión de las resoluciones dictadas y la concesión de los visados, solicitudes que fueron estimadas (15006399 y 15013338).

#### Motivación de las denegaciones de visado (II,4.9.2):

(...)

Se solicitó información al **Consulado General de España en Guayaquil** por la denegación de los visados de reagrupación familiar solicitados por la cónyuge e hijo de un ciudadano residente, haciendo constar como motivo de la denegación: «b) Cuando, para fundamentar la petición se haya presentado documentos falsos, formulado alegaciones inexactas, o medie

mala fe» (Real Decreto 557/2011, artículo 57.3). Se concluyó la actuación, tras informar el órgano consular que una vez revisados los expedientes se habían concedido los visados solicitados (16002317).

(...)

#### Visados en régimen comunitario (II,4.9.3)

(...)

Se iniciaron actuaciones con el **Consulado General de España en Dakar** por la denegación de la expedición de los pasaportes solicitados por dos menores de nacionalidad española, al «no haber coincidencia entre la edad declarada en la documentación aportada y la edad confirmada en la prueba ósea realizada, por lo que no se puede afirmar que la persona personada en este Consulado General sea la misma que consta en la inscripción de nacimiento del Registro Civil de Zaragoza...». Se reiteró a las autoridades consulares que la apreciación sobre la edad de los interesados por las personas que tramitan los procedimientos no es un dato que permita obtener certeza, así como que las pruebas óseas en ningún caso confirman la edad de los examinados, ya que únicamente aportan información precisa sobre el desarrollo óseo, no sobre la edad cronológica, estando sujetos los resultados a importantes márgenes de error. La actuación concluyó tras comunicar el citado consulado que había contactado con la madre de los menores para concluir el procedimiento y proceder a la expedición de los pasaportes (14004662).

### PROCEDIMIENTOS DE RESIDENCIA Y CUESTIONES CONEXAS (II,4.10)

#### Régimen comunitario. Certificados de registro de ciudadanos de la Unión Europea y tarjetas de residencia de sus familiares (II,4.10.1)

(...)

En relación con la extinción de las tarjetas de residencia de familiar de ciudadano de la Unión a los hijos del cónyuge de una ciudadana española al constar el divorcio del padre, se solicitó información a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración**, sobre las posibilidades del mantenimiento de las tarjetas de familiar de ciudadano de la Unión Europea de los menores de edad en estos casos. El artículo 9.4 del Real Decreto 240/2007, relativo al mantenimiento en ciertos supuestos del derecho de residencia de los miembros de la familia del ciudadano de la Unión, dispone que se conservará el derecho de residencia cuando se constate que han transcurrido al menos tres años del matrimonio o situación de pareja registrada hasta el inicio del procedimiento judicial de nulidad del matrimonio, divorcio y al menos uno de los años ha residido en España.

No obstante lo anterior, el Criterio de gestión 1/2012 de la **Subdirección General de Inmigración** sobre permanencia de familiares extracomunitarios en dicho régimen, dispone que no mantienen dicho régimen ni los ascendientes ni los descendientes directos del familiar extracomunitario, por el cual adquirieron el derecho de residencia comunitario. La citada secretaría general ha comunicado en las distintas contestaciones remitidas que se está

elaborando un estudio sobre la regulación dada a la materia en los otros Estados miembros para analizar en detalle la regulación en dichos Estados, ya que cualquier decisión adoptada en materia de inmigración y libre circulación tiene consecuencias en la gestión de la migración de los demás Estados. Asimismo, se informó de que está en elaboración un estudio sobre reagrupación familiar en el ámbito de la Red Europea de Migración. A la vista de lo comunicado, se ha vuelto a solicitar a dicho organismo que remita información concretando las decisiones que se adopten sobre el presente asunto una vez que se completen los citados estudios (14011467).

#### Régimen general de extranjería (II,4.10.2)

##### ***Autorizaciones de residencia por circunstancias excepcionales***

Un año más se reciben quejas de progenitores extranjeros de menores españoles, dando cuenta de las dificultades que encuentran para obtener una nueva autorización de residencia, una vez caducada la obtenida en su condición de padres de menores españoles.

Sobre este asunto se efectuó una **Recomendación** a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración** solicitando la concesión de autorizaciones de residencia por arraigo familiar a las personas que, a la caducidad de las tarjetas obtenidas por esa vía, no reúnan los requisitos necesarios para modificar su situación a la de residencia y trabajo, señalando que debe primar el interés superior del menor español. Dicho organismo comunicó que la alternativa para que dichos ciudadanos puedan acceder a una nueva autorización es que se valore el informe de esfuerzo de integración. No obstante, se comprobó que se continuaban inadmitiendo solicitudes, pese a aportar dicho informe, al considerarlo insuficiente.

A la vista de dichas dificultades se solicitó la emisión, con carácter de urgencia, de instrucciones con el fin de aclarar los criterios para tramitar las autorizaciones de residencia por arraigo familiar y lograr su aplicación uniforme. Dicho organismo ha comunicado, de modo similar a lo informado con anterioridad, que la elaboración de la nueva instrucción conlleva un análisis pormenorizado de toda la casuística surgida en la aplicación de la norma y en las situaciones no contempladas en la misma, debiendo dar respuesta a situaciones de indudable complejidad, existiendo asimismo otros departamentos ministeriales con competencia en la materia. Estos motivos han propiciado la demora en la elaboración de una versión definitiva de la citada instrucción, encontrándose el borrador en fase de estudio y elaboración de propuestas (12276555 y relacionadas).

También en relación con la tramitación de autorizaciones de residencia por arraigo familiar a ascendientes de menores españoles, se dirigió a esta institución una asociación expresando su desacuerdo con la demora de las oficinas de extranjería, en particular la de Barcelona, en resolver dichas autorizaciones de residencia, pese a que estos expedientes afectan a menores de edad. Se solicitó información a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración** sobre la posibilidad de adoptar medidas o introducir mejoras de carácter interno que prioricen la tramitación de estos expedientes, a efectos de evitar situaciones de desprotección. En la contestación, dicho organismo comunicó que se analizaron los tiempos de tramitación de los expedientes de arraigo familiar en el territorio nacional, y en particular en la provincia de Barcelona, sin que de los datos obtenidos se haya deducido que con carácter general exista demora en la tramitación de estos expedientes. En 2015 el tiempo medio de su

resolución fue de 52 días en toda España y de 27 en el caso de Barcelona, reduciéndose ambos plazos respecto a años anteriores. Asimismo, se precisaba que estos plazos se computen desde la fecha de la solicitud hasta la notificación, incluyendo los períodos de tiempo en que el expediente estuviera pendiente de que el interesado aportase documentación. Se informó de que entre los objetivos de gestión requeridos a las oficinas de extranjería para el segundo semestre del año 2016 se incluía la previsión de reducir en 10 días la tramitación de los expedientes con interesados menores de edad, respecto a los plazos generales del procedimiento de que se trate. A la vista de la información remitida, se informó a los interesados y se concluyó la actuación (15018825).

Se iniciaron actuaciones con la **Subdelegación del Gobierno en Las Palmas** por la denegación de la renovación de la autorización de residencia solicitada por una menor de edad que había sido reagrupada por su madre. La menor quedó huérfana pasando a depender de su abuela, ciudadana española. Se denegó la renovación de su autorización al no haberse resuelto la tutela de la menor en el momento de presentar la solicitud. Con posterioridad, la ciudadana española intentó solicitar tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión para su nieta, que no fue admitida a trámite. Se le indicó que debía solicitar una autorización de residencia temporal no lucrativa, que también se denegó al no acreditar recursos económicos suficientes ni su permanencia continuada en España y su escolarización durante los dos últimos años. Se formuló una sugerencia para la concesión de la autorización de residencia solicitada, toda vez que la documentación remitida acreditaba la residencia continuada de la menor en el territorio nacional y su escolarización. Dicha sugerencia se encuentra pendiente de contestación (16012625).

Se dirigió a esta institución una asociación dando traslado de las dificultades que estaba encontrando un ciudadano maliense, que padecía una grave enfermedad mental, para tramitar una autorización de residencia por razones humanitarias. No podía obtener certificado de antecedentes penales puesto que la Embajada de la República de Mali en España no tramita certificados penales y el interesado no contaba con familiares en su país que pudieran presentar la solicitud en su nombre. Se formuló una **Sugerencia** a la **Subdelegación del Gobierno en Toledo** para la concesión de la autorización de residencia, tomando en consideración las circunstancias humanitarias del caso. La sugerencia fue aceptada (15009034).

### ***Autorizaciones de residencia por reagrupación familiar***

Se recibió queja de una ciudadana ecuatoriana, residente de larga duración, por la denegación por la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona** de la autorización de residencia por reagrupación familiar de su hijo, que contaba con un grado elevado de discapacidad al padecer parálisis cerebral. La resolución dictada motivaba la denegación en la falta de perspectiva de mantenimiento de los medios económicos de la reagrupante, en la falta de constancia de que el menor estuviera a cargo de la misma, así como por no acreditar recursos económicos suficientes. La resolución dictada no hacía referencia al interés superior del menor y la correspondiente minoración de los medios económicos exigidos, ni a su enfermedad, sin tomar en consideración la posibilidad de recuperación de su anterior residencia, ya que el menor había residido en territorio nacional durante largo tiempo. A la vista de las circunstancias humanitarias concurrentes, así como del interés superior del menor afectado, se efectuó una

sugerencia para la revocación de la resolución denegatoria dictada, concediéndose la autorización de residencia por reagrupación familiar solicitada (16008098).

En este mismo sentido se recibieron quejas de ciudadanos que comunicaban que la **Subdelegación del Gobierno en Alicante** denegó las autorizaciones de residencia por reagrupación familiar solicitadas para sus cónyuges e hijos menores de edad, a causa de la falta de perspectiva de mantenimiento de los medios económicos de los reagrupantes. El citado organismo tomaba en consideración para el cálculo de dicha perspectiva los doce meses anteriores a la presentación de la solicitud. Sin embargo, el artículo 54 del Reglamento de extranjería recoge que la previsión de ingresos se valorará teniendo en cuenta la evolución de los medios del reagrupante en los seis meses previos a la fecha de presentación de la solicitud (16009614, 16009615 y otras). Se formularon dos sugerencias para la revocación de las resoluciones dictadas y la concesión de las autorizaciones de residencia solicitadas, a la vista del cumplimiento por los interesados de los requisitos económicos exigidos, así como por el interés superior de los menores concernidos. Se concluyeron las actuaciones tras la estimación de las sugerencias y la concesión de las autorizaciones solicitadas (15014661 y 16001596).

#### ***Autorizaciones de residencia de larga duración***

Se iniciaron actuaciones con la **Subdelegación del Gobierno en Alicante** en relación con la denegación de las solicitudes presentadas por la cónyuge y los hijos de un ciudadano residente, en la que se instaba la revocación de las resoluciones por las que se concedió a los interesados autorización de residencia temporal, en vez de la residencia de larga duración que les correspondía. Se formuló sugerencia dirigida a la estimación de la solicitud presentada por la menor, concediendo la autorización de residencia de larga duración que le correspondía (15014616, 15014617, 15014641).

(...)

#### **ASILO (II,4.11)**

En junio del año 2016, se ha presentado el estudio sobre *El asilo en España. La protección internacional y los recursos del sistema de acogida*, cuya elaboración ya se había anunciado en informes anteriores. El estudio efectúa un análisis de los procedimientos administrativos que se siguen en España, desde el momento en el que las personas manifiestan su deseo de pedir protección internacional y presentan la solicitud hasta que el órgano administrativo competente dicta la resolución correspondiente que concede o deniega el estatuto de refugiado o la protección subsidiaria. También recoge y detalla la estructura y funcionamiento del actual sistema de acogida a los solicitantes de protección internacional.

(...)

#### **Garantías en el procedimiento (II,4.11.2)**

El estudio realizado ha puesto de manifiesto que existen problemas estructurales de funcionamiento y de tramitación en la Oficina de Asilo y Refugio. Por ello, y con el propósito de mejorar ambos aspectos y, en definitiva, conseguir una mejor valoración de las solicitudes y una mayor transparencia y eficacia en la actuación administrativa, se formularon catorce

recomendaciones a la Subsecretaría del Ministerio del Interior (16008394). En el momento de elaboración del presente informe, se había reiterado el contenido de las mismas al citado organismo a fin de que se volvieran a valorar. Se detalla a continuación el contenido y el estado de cada una de ellas.

(...)

- 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. En la respuesta se señala que: «Actualmente la normativa española no permite que un progenitor presente su disconformidad sobre la decisión de otorgar la misma protección al menor que al solicitante, una vez que esta protección ha sido concedida. Esta situación exige, por tanto, ser cautos y prudentes a la hora de resolver las solicitudes presentadas al tiempo que requiere la realización de un análisis en profundidad».

Esta institución ha podido comprobar en varios expedientes que se deniega o, se demora de manera indefinida, la concesión a un menor de edad del mismo tipo de protección internacional que se ha otorgado al progenitor que le acompaña, con el argumento de que se necesita la conformidad del progenitor ausente. La necesidad de analizar la solicitud de protección internacional de un menor de edad que viene acompañado de un solo progenitor no es incompatible con la concesión, siquiera sea de modo provisional, del mismo tipo de protección que se ha otorgado al progenitor que le acompaña.

(...)

- Clarificar la compatibilidad de los procedimientos de asilo con los regulados por la ley de extranjería, en particular los relativos a menores víctimas de trata de seres humanos.

En la respuesta remitida por ese departamento se señala que: «Los procedimientos previstos en la Ley 12/2009, de 30 de octubre, resultan aplicables a personas en necesidad de protección internacional, siendo el ámbito competencial de la normativa de extranjería claramente distinto, ya que se extiende a cualquier persona no nacional en territorio español. Asimismo, en relación con el tratamiento de menores, menores no acompañados y posibles víctimas de trata de seres humanos, ya existen protocolos específicos de actuación acordados con todas las partes involucradas en estos ámbitos (fundamentalmente, Ministerio de Empleo y Seguridad Social y Policía Nacional)».

El Defensor del Pueblo reconoce los avances producidos en la coordinación entre los distintos organismos con competencias en materia de extranjería y protección internacional. Sin embargo, en la elaboración del estudio sobre asilo se han detectado deficiencias, fundamentalmente en la tramitación de procedimientos de menores de edad, que provocan intervenciones constantes de esta institución, a fin de que se documente de manera correcta al menor extranjero no acompañado, solicitante de protección internacional.

### Acogida de solicitantes de asilo (II,4.11.3)

(...)

Respecto a la inadecuación de algunos de los recursos asignados a los solicitantes, se está a la espera de recibir la información solicitada a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración** en el mes de agosto acerca de las condiciones de un centro en la Comunidad de Madrid. La interesada, víctima de violencia de género con hijos menores a su cargo, manifestaba su disconformidad con las condiciones del centro. Exponía que no había un número suficiente de trabajadores para prestar la atención necesaria a los solicitantes y señalaba además que el centro acogía a personas de diferentes programas: protección internacional, acogida humanitaria, drogadicción y alcoholismo. Esta situación habría motivado graves problemas de convivencia (16009513).

(...)

En el marco del estudio de Asilo se han remitido tres recomendaciones a cada una de las comunidades autónomas y ciudades autónomas. Una de ellas es que se adopten medidas para que el personal que trata con menores extranjeros no acompañados explique de manera sencilla cuáles son los derechos de los solicitantes de asilo y los supuestos que ampara. El objetivo de esta recomendación es detectar si alguno de los menores que se encuentra en el sistema de protección de menores necesita protección internacional, dada la dificultad de que ellos mismos puedan reconocerse como solicitantes, salvo menores maduros o en casos de conflictos bélicos como ha ocurrido con los nacionales sirios. La mayoría de las respuestas recibidas en el momento de elaboración de este estudio aceptan esta recomendación y han comunicado que se impartirán instrucciones en este sentido.

La segunda de las recomendaciones se refería a la remoción de los obstáculos detectados para la percepción de las ayudas públicas debido a que se realizan mediante transferencia bancaria, y no siempre pueden abrir cuentas bancarias al no reunir los requisitos exigidos por las entidades financieras. Por ello, se recomendó arbitrar soluciones para resolver este problema. En algunos casos, la respuesta recibida señala que se van a adoptar medidas alternativas para que los solicitantes puedan percibir las prestaciones. La tercera de las recomendaciones se realizó para que se impartan instrucciones para evitar que los solicitantes de asilo se queden sin la atención de médicos especialistas, como se ha advertido que ocurre cuando la cita otorgada para el médico está fuera del período de vigencia de la tarjeta temporal que le acredita como solicitante y que debe renovarse, mientras la solicitud esté en trámite. Esta recomendación también ha sido acogida favorablemente.

Por último, se hace referencia a las dificultades detectadas para el acceso al sistema de becas de los solicitantes de protección internacional o con estatuto de refugiado. En uno de los casos, el interesado, ciudadano sirio-palestino con estatuto de refugiado, estaba matriculado en un grado superior de formación profesional y le había sido denegada la beca solicitada a pesar de que únicamente contaba con unos ingresos de 375 euros de Renta Mínima de Inserción. La **Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid** comunicó que la denegación en este caso concreto había sido finalmente subsanada. Se autorizó la compensación de gastos del alumnado con condición de refugiado en centros privados concertados. Además, se comunicó que, con carácter general, se había eliminado en la siguiente convocatoria de becas el requisito que hacía referencia a la participación en el curso

anterior en algún curso de formación profesional o de bachillerato de la Comunidad de Madrid (16003311).

En octubre de 2016, se formuló una **Recomendación** a la **Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades** para la modificación de los requisitos de cumplimentación de las solicitudes de beca, al objeto de excluir la exigencia del código IEXP en las peticiones de becas de ciudadanos extranjeros y habilitar con la máxima celeridad y, en todo caso, antes de que finalice el plazo de presentación de solicitudes de becas para el curso 2016-17, un procedimiento que permita a los ciudadanos extranjeros presentar sus solicitudes aunque no dispongan del código mencionado. La respuesta, recibida en enero de 2017, una vez finalizada la elaboración de este informe se encuentra en estudio (16012143).

## IGUALDAD DE TRATO (capítulo II.5 del informe anual)

(...)

### DISCRIMINACION POR ORIGEN ÉTNICO, RACIAL O NACIONAL (II,5.1)

#### Comunidad gitana (II,5.1.1)

El Defensor del Pueblo ha continuado con la supervisión de las actuaciones adoptadas para evitar la concentración del alumnado gitano en determinados centros educativos. La **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad del Ministerio de Sanidad** informó en el año 2014 de la puesta en marcha de un estudio para conocer la posible segregación del alumnado gitano. En el año 2015 se comunicó a esta institución la necesidad de la cooperación de las comunidades autónomas y se participó que doce comunidades habían remitido información al Grupo de Trabajo de Educación y al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para analizar la propuesta de un estudio. Actualmente se permanece a la espera del resultado del análisis de la información remitida al referido grupo de trabajo. Además, se ha solicitado una valoración de los resultados para la superación de la segregación y absentismo escolar del alumnado gitano, valoración de las buenas prácticas y el detalle del estado del estudio para conocer la posible segregación del alumnado gitano, propuesto en el ámbito del Grupo de Trabajo de Educación del Consejo Estatal del Pueblo Gitano (12012809).

Este año se han seguido las actuaciones relativas a la supervisión de las conclusiones del estudio *El Alumnado Gitano en Secundaria. Un estudio comparado sobre el absentismo y el abandono escolar en la comunidad gitana*. Se ha solicitado que se amplíe la información recabada de las comunidades autónomas sobre la disminución del absentismo y abandono escolar de los programas realizados, así como información sobre las buenas prácticas y experiencias de éxito detectadas en los programas desarrollados para la orientación, refuerzo y apoyo educativo al alumnado y a sus familias en la población gitana (15017727 y 15017728).

(...)

### DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE SEXO Y ORIENTACIÓN SEXUAL (II,5.3)

(...)

Se han continuado las actuaciones ante la **Dirección General para la Igualdad de Oportunidades** relativas al estudio sobre el acoso homofóbico y la situación potencial de discriminación por orientación sexual en los centros escolares titulado *Abrazar la Diversidad: propuestas para una educación libre de acoso homofóbico y transfóbico*, editado por el Instituto de la Mujer y para la Igualdad de Oportunidades (IMIO), en colaboración con distintas administraciones.

El Defensor del Pueblo ha valorado el contenido de este estudio, que ha realizado numerosas recomendaciones a las administraciones públicas a fin de impulsar políticas y acciones que favorezcan el respeto a la diversidad sexual, familiar y de identidad de género en los centros escolares sostenidos con fondos públicos o privados. Se ha continuado con la

supervisión de las actuaciones previstas para implantar el contenido de estas recomendaciones del estudio, así como la actualización del documento para la prevención de la violencia y mejora de la convivencia en las escuelas. Se ha participado al Defensor que está pendiente la aprobación final del Plan Estratégico de Convivencia Escolar para la prevención de todo tipo de acoso y violencia escolar y se ha informado sobre la elaboración de una guía para la prevención y apoyo a las víctimas de violencia escolar y otra guía para la prevención y apoyo a las víctimas de ciber acoso en el contexto escolar. A fecha de redacción de este informe se permanece a la espera de la implantación efectiva de las recomendaciones del estudio y de la aprobación definitiva del Plan Estratégico de Convivencia Escolar (13021231).

Se ha continuado la actuación expuesta en el pasado informe ante la **Secretaría de Estado de Justicia** sobre la disparidad de criterios sostenidos por los encargados de los registros civiles en las resoluciones de las solicitudes de rectificación registral del nombre propio inscrito por el usado habitualmente, en los casos de los menores transexuales. El citado organismo sostiene que el posible cambio de nombre está vinculado a determinadas circunstancias, entre ellas, que la solicitud de un nombre neutro no induzca a error en el sexo, que el diagnóstico de trastorno de identidad sexual esté basado en un número mínimo de tres informes médicos, en la edad del interesado, igual o superior a catorce años, y en la existencia al menos de un informe favorable del ministerio fiscal o del Juez Encargado del Registro Civil.

Se están valorando los argumentos de este centro directivo desde la perspectiva del interés superior del menor, que es asegurar el respeto completo y efectivo de todos sus derechos así como su desarrollo integral. Se ha participado a la Secretaría de Estado de Justicia que numerosos autos de jueces encargados de registros civiles han autorizado las solicitudes de cambios de nombre «no neutros» atendiendo precisamente a la preservación de la orientación sexual garantizada en la nueva ley de protección a la infancia. Si se dificulta el cambio de nombre de los menores transexuales se podría producir una confusión con el sexo real, que es aquel manifestado socialmente, como ejercicio del libre desarrollo de su personalidad y dignidad (14023317).

(...)

#### **DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE RELIGIÓN (II,5.5)**

Se destacan las actuaciones de oficio iniciadas ante seis comunidades autónomas para el cumplimiento del contenido del Acuerdo de Cooperación del Estado con la Comisión Islámica de España en todo lo relativo a la celebración de exámenes en viernes y en el período de la festividad religiosa del Ramadán. En 2016, la festividad religiosa musulmana del Ramadán, del 6 de junio al 6 de julio, coincidía con el final de curso en todas las etapas educativas, universitarias y no universitarias, y con las pruebas de acceso a la universidad. Se comprobó que en las comunidades autónomas consultadas no se había presentado ningún problema relativo al ejercicio de ese derecho (16007438, 16007439, 16007440, entre otras).

(...)

## **DISCRIMINACIÓN POR RAZÓN DE CUALQUIER OTRA CONDICIÓN O CIRCUNSTANCIA PERSONAL O SOCIAL (II,5.6)**

Se continúan las actuaciones sobre la posible discriminación sufrida por menores extranjeros para el acceso a distintas federaciones autonómicas de fútbol. La Federación de Castilla y León de Fútbol exige para la tramitación de licencias de futbolistas menores extranjeros exactamente los mismos requisitos que han sido aprobados por la Comisión Directiva del Consejo Superior de Deportes en la reglamentación estatal. Puesto que recibieron más quejas por idéntico motivo, se iniciaron actuaciones ante la **Fiscalía General del Estado**, al objeto de conocer la valoración del 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 de edad.

El ministerio fiscal comunicó que la regulación de los requisitos administrativos con la exigencia documental más exhaustiva a futbolistas menores de edad extranjeros, procedentes del exterior, se justifica en atención al control que incumbe a la Real Federación Española de Fútbol de todas aquellas transferencias de jugadores de fútbol menores de edad, para evitar el desarraigo personal, familiar, educativo y socio-cultural. En cuanto a la distinción entre los jugadores españoles «de origen» y aquellos españoles que «no lo son de origen», recogida en la Circular número 37 sobre el procedimiento para la inscripción de jugadores menores de edad, se ha sustituido en la Circular número 21 corrigiendo una eventual discriminación. Se ha suspendido provisionalmente la actuación con la Fiscalía General del Estado hasta una nueva valoración por parte de esta institución (15014642, 15013566, 15014006, 15015134).

(...)

## VIOLENCIA DE GÉNERO (capítulo II.6 del informe anual)

(...)

### **Actuaciones de seguimiento**

(...)

El Defensor del Pueblo ha continuado la supervisión de la actuación de oficio que inició el pasado año ante la Dirección General de la Policía para conocer las sucesivas actuaciones hasta la culminación del nuevo Protocolo para la valoración policial del riesgo (VPR) y Valoración policial de la evolución del riesgo (VPER), así como del contenido de la nueva Instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad sobre valoración del riesgo y reincidencia de este riesgo. El pasado 8 de julio de 2016, se publicó la Instrucción 7/2016, por la que se establece un nuevo Protocolo para la valoración policial del nivel de riesgo de violencia de género y de gestión de la seguridad de las víctimas. Del análisis del nuevo protocolo se desprende que el Sistema de Seguimiento Integral de los Casos de Violencia de Género (VioGén) incorporará nuevos formularios que permitirán enfrentarse a la violencia de género desde un enfoque preventivo y anticipativo.

Este enfoque incluye un estudio pormenorizado e individualizado de la peligrosidad de los maltratadores, la vulnerabilidad de las víctimas y las circunstancias concretas de cada caso individual. El protocolo añade, además, algunas novedades destacables como la intensificación de la vigilancia policial en casos de violencia de género detectadas entre adolescentes; una adaptación de la valoración del riesgo y procedimientos dirigidos a las mujeres con discapacidad maltratadas, así como una atención especial a la seguridad de menores de edad a cargo de las víctimas de violencia de género.

(...)

### **Víctimas menores de edad**

Como se destacó en el informe del pasado año, en el año 2015 fueron publicadas varias leyes que incidieron de manera notoria en la protección de menores en situaciones de violencia de género. En concreto, la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, y la Ley 4/2015, de 27 de abril, del Estatuto de la víctima del delito, que buscan visibilizar como víctimas a los menores que se encuentran en un entorno de violencia de género o violencia doméstica. A fin de hacer efectivo el cumplimiento de estos avances legislativos, el Defensor del Pueblo inició actuaciones ante la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** para que se concreten las medidas adoptadas con el fin de reforzar a los menores, hijos e hijas de víctimas de violencia de género, en el marco del desarrollo de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. La delegación informó que las Unidades de Coordinación y de Violencia sobre la Mujer remiten informes periódicos a la citada delegación. A la vista de la contestación, el Defensor del Pueblo ha solicitado la

valoración que se haya realizado sobre los informes remitidos hasta la fecha por parte de estas unidades en el año 2016 (14022289).

Igualmente se decidió iniciar actuación con carácter de oficio ante la **Comisión contra la Violencia de Género** para conocer las acciones que hubiese desarrollado esta comisión para actualizar y desarrollar el Protocolo común para la actuación sanitaria ante la violencia de género de 2012, al amparo de la entrada en vigor de la Ley 26/2015, de 28 de julio. También se ha iniciado de oficio ante el **Observatorio para la Infancia, adscrito al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** a través de la **Dirección General de Servicios Sociales para las Familias y la Infancia**, para conocer las acciones llevadas a cabo por este observatorio para actualizar y desarrollar el Protocolo básico de intervención contra el maltrato infantil en el ámbito familiar, al amparo de la mencionada Ley 26/2015 (14022289).

Otro impulso normativo en el año 2015, fue la publicación del Protocolo de derivación entre centros de acogida para las mujeres víctimas de violencia de género y sus hijos e hijas. Entre otros objetivos, el protocolo pretende la coordinación de las redes de los recursos de acogida para las mujeres víctimas de la violencia de género y el establecimiento de un listado común de la documentación exigible para tramitar el ingreso en estos recursos. Transcurrido un año desde la firma del Protocolo de derivación, en el año 2016, esta institución ha querido conocer el impacto que haya podido tener y se resolvió iniciar de oficio ante la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad** un actuación para conocer el resultado de la implantación del protocolo firmado entre todas las comunidades autónomas (excepto Cataluña, País Vasco y Melilla) y el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad. En concreto, se ha solicitado la valoración de la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género de los datos que se reciban sobre la ejecución de dicho protocolo entre comunidades autónomas para la coordinación de sus redes de centros de acogida.

La Secretaría de Estado de Servicios Sociales comunicó que la Comisión de Seguimiento encargada del desarrollo e implementación del mencionado protocolo no ha manifestado ninguna incidencia en su aplicación y continúa su labor de recogida de sugerencias y propuestas de mejora, que realizan las comunidades autónomas para el seguimiento y ejecución del mencionado protocolo. El Defensor ha solicitado que se amplíe la información remitida y se concrete la valoración de todas las sugerencias emitidas por las comunidades autónomas (16007613).

### ***Juzgados de Violencia de Madrid***

Otra de las quejas tramitadas este año planteaba la necesidad, a juicio de la compareciente, de habilitar una sala para espera de las víctimas, tanto mujeres como menores, en las dependencias judiciales. Dado que no se tenía constancia de petición formal de preparar dicha sala, se formuló la **Recomendación** de estudiar la posibilidad de habilitar una sala de espera para las víctimas, en los Juzgados de Violencia sobre la Mujer, donde puedan esperar hasta el momento de entrar en sala, sin tener contacto visual ni verbal con el agresor. El expediente continúa en trámite a la espera de recibir respuesta sobre la **Recomendación** planteada (16009182).

(...)

### **Seguimiento de otras recomendaciones**

Este año se ha continuado con el seguimiento de las recomendaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en atención a la ejecución del contenido del 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*).

En cumplimiento con las obligaciones internacionales, respecto de las recomendaciones formuladas por el mencionado Comité de Naciones Unidas, el Defensor del Pueblo solicitó información sobre las actuaciones llevadas a cabo por las instituciones españolas para dar cumplimiento a estas recomendaciones. La **Secretaría de Estado de Justicia** manifestó que el dictamen *González Carreño c. España*, del mencionado comité, es una recomendación de carácter jurídico que no vincula al Estado español en cuanto a su cumplimiento.

El Defensor del Pueblo considera que el artículo 2 de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer (CEDAW) expresa la obligación general de los Estados parte de garantizar que todos los derechos consagrados en la convención se respeten plenamente a nivel nacional. Asimismo, la Recomendación general número 28, relativa al citado artículo 2 de la CEDAW, establece que «los Estados parte proporcionen resarcimiento a las mujeres cuyos derechos protegidos por la Convención hayan sido violados. Si no hay resarcimiento no se cumple la obligación de proporcionar un recurso apropiado» (párrafo 32). Por lo tanto, se iniciaron actuaciones ante la **Dirección General de las Naciones Unidas y Derechos Humanos de la Secretaría de Estado de Asuntos Exteriores** acerca de la obligatoriedad del cumplimiento de las obligaciones internacionales contraídas por el Estado español de conformidad con el Dictamen del mencionado Comité para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer.

La Dirección General de Naciones Unidas y Derechos Humanos comunicó que carece de competencias para pronunciarse sobre el dictamen del Comité de Naciones Unidas para la Eliminación de la Discriminación contra la Mujer en el que se reconocía la responsabilidad del Estado español por incumplimiento de la Convención sobre la eliminación de todas las formas de discriminación contra la mujer, por ausencia de medidas reparatorias. Asimismo, informó de que la cuestión del tratamiento de las quejas individuales ante los órganos de los tratados, así como el seguimiento de los correspondientes dictámenes, es una materia que podría ser abordada en el pendiente Plan de Derechos Humanos que España se ha comprometido a completar en el marco del reciente Examen Periódico Universal (EPU).

Es necesario destacar que otra de las recomendaciones formuladas en el EPU fue el establecimiento de una Comisión Interministerial de Derechos Humanos a la que correspondería una importante labor en este ámbito. Por tanto, se ha solicitado que se amplíe la comunicación remitida en la que se informe de los sucesivos trabajos que se realicen en la elaboración del Plan de Derechos Humanos de España y se dará cuenta en el próximo informe anual de las nuevas actuaciones con la **Dirección General de Naciones Unidas y Derechos Humanos** (13033522).

Por último, son reseñables varias actuaciones de oficio realizadas para la prevención de los actos de violencia contra las mujeres en todos los ámbitos posibles. En primer lugar, se inició ante la **Delegación del Gobierno para la Violencia de Género** una actuación para conocer el resultado de las acciones de esta delegación en la prevención y erradicación de los

contenidos, que pueden ser constitutivos de incitación a la violencia sobre las mujeres, en los portales de internet. En concreto, se trasladó el contenido del portal de internet «Dominación machista», en el que se expresaba la superioridad del hombre sobre la mujer y se compartían prácticas denigrantes, entre los usuarios de dicho portal. La Delegación del Gobierno para la Violencia de Género comunicó que había dado traslado de esta información a la **Secretaría Técnica de la Fiscalía General del Estado** por si se apreciara la existencia de indicios de conducta delictiva y con la finalidad de que se adoptasen las medidas que se consideraran oportunas. También se informó sobre la labor que desarrolla el **Observatorio de la Imagen de las Mujeres**, al que le fue remitido el contenido de la mencionada página web. Este organismo tiene varias funciones significativas para la prevención de la violencia de género, entre otras, la de analizar y clasificar los contenidos detectados o denunciados en los medios con el fin de obtener una visión del tratamiento actual de la imagen de las mujeres en la publicidad y los medios de comunicación. Una vez localizados los mensajes discriminatorios, el observatorio solicita la modificación o retirada de las campañas más estereotipadas o denigrantes para las mujeres, o se le requiere al medio un cambio de línea en sus acciones futuras (16006664).

En segundo lugar, con motivo de la visita girada al **Centro de Estancia Temporal (CETI) de Melilla**, se constató las dificultades en la convivencia de personas extranjeras de distintas edades y procedencias en los centros de estancia temporal de Ceuta y de Melilla. A juicio del Defensor del Pueblo, la posibilidad de que en estas circunstancias se produzcan situaciones de violencia sexual y por motivos de género, justifica la adopción de medidas preventivas. El Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR) en España había propuesto la elaboración con carácter urgente de un protocolo para la prevención y la respuesta a la violencia sexual y por motivos de género en el Centro de Estancia Temporal (CETI) de Melilla. En consonancia con lo dispuesto por ACNUR, se decidió dirigir de oficio una recomendación a la **Secretaría General de Inmigración y Emigración**, reiterada el 9 de enero de 2017, para que elabore con carácter urgente un Protocolo para la prevención y la respuesta a la violencia sexual y por motivos de género para su implantación en el CETI de Melilla (16007433).

En el marco de visitas realizadas por esta institución, la defensora del pueblo visitó personalmente el **Centro de emergencia Luz Casanova**, alojamiento protegido para mujeres y menores víctimas de violencia de género y para mujeres en situación de exclusión social. La visita tenía el objetivo de conocer la situación de las instalaciones y entrevistarse con los encargados del centro y con algunas mujeres que se encuentran acogidas, para tener el testimonio directo de las víctimas de violencia de género. En estos centros se recibe la ayuda y el apoyo para afrontar las situaciones de maltrato y ayudar a las víctimas en el proceso de reestructuración físico y psicológico (15018817).

## EDUCACIÓN (capítulo II.7 del informe anual)

### **Consideraciones generales**

El objetivo comprometido al inicio de esta legislatura de alcanzar un pacto educativo entre las formaciones políticas con representación parlamentaria es firmemente apoyado por esta institución.

Un sistema educativo requiere estabilidad para su implantación, consolidación y mejora a través de la experiencia adquirida y la evaluación de sus resultados, y esa estabilidad difícilmente puede alcanzarse si no existe un amplio acuerdo sobre las bases en las que se asienta y los objetivos a los que sirve. Sobre ello se ha insistido reiteradamente en anteriores informes anuales y, por ello, se anima en este a alcanzar el acuerdo pretendido que permita disponer de un sistema educativo eficiente y de calidad, que responda a las necesidades presentes de la sociedad y que pueda adaptarse sin sobresaltos a los cambios y exigencias de un mundo en permanente y acelerada transformación.

En los epígrafes siguientes se da cuenta de algunos de los asuntos tratados en el ejercicio al que responde este informe, que no varían significativamente respecto de años anteriores. Sí cabe destacar, no obstante, algunos temas relacionados con una de las características debidas de nuestro sistema educativo, como es la inclusividad, en razón de las obligaciones asumidas a partir de la firma y ratificación de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

## EDUCACIÓN NO UNIVERSITARIA (II,7.1)

### Problemas relacionados con la oferta de plazas educativas (II,7.1.1)

Los padres de alumnos han hecho notar los considerables inconvenientes que se producen para los niños de segundo ciclo de educación infantil (de tres a seis años de edad) y para sus familias, cuyas demandas de plazas no siempre son atendidas en los barrios donde residen.

El problema se produce en zonas de reciente urbanización en las que se asientan de forma preferente familias jóvenes con hijos de corta edad que, de un curso a otro, incrementan de forma considerable la población escolar de educación infantil.

En la Comunidad de Madrid se han planteado supuestos como el descrito en varias quejas relativas a los barrios de Las Tablas y Valdebebas. En el primero de ellos la Administración educativa madrileña atendió el exceso de demanda de plazas del segundo ciclo de educación infantil escolarizando a los solicitantes en el Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) Josep Tarradellas, lo que tuvo como resultado una grave masificación del centro y la utilización como aulas de espacios previstos para otros usos escolares, al tener que acoger dichos espacios un número de unidades en funcionamiento muy superior al previsto al construir sus instalaciones.

La **Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid** ha asegurado a esta institución que se ha conseguido organizar el uso de los espacios, para el curso 2016-17, de manera que las distintas actividades escolares se desarrollen en el centro en lugares adecuados, al tiempo que está previsto que el nivel de entrada en educación infantil en los próximos cursos no supere al que corresponde a un centro de línea tres, es decir, de tres aulas por nivel o curso, para el que fueron construidas sus instalaciones, supliéndose la disminución de plazas ofertadas respecto de cursos anteriores con las plazas vacantes de que dispone el CEIP Blas de Lezo, ubicado también en el barrio de Las Tablas (14010015, 15014897, 16001937 y 16014490).

Padres residentes en el Programa de Actuación Urbanística (PAU) de Valdebebas, Madrid, se han referido a la inexistencia en el mismo de oferta educativa pública, planteamiento sobre el que el Defensor del Pueblo solicitó información a la Administración educativa madrileña. Se solicitó también conocer las iniciativas que adoptase la consejería para obtener datos actualizados sobre la población escolar de la zona que permitiesen proceder a la creación de las plazas escolares necesarias para cada curso.

Según los datos actuales, los niños en edad escolar que residen en Valdebebas están escolarizados, en su mayoría, en centros educativos del distrito de Hortaleza (en el que se encuentra ubicado el PAU), que dispone de plazas suficientes para su escolarización.

Ante esta situación, la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid ha planificado la construcción de un colegio de educación infantil y primaria para el curso 2017-18 en el PAU, que en una primera fase contará con seis unidades de educación infantil, más comedor, y posteriormente irá completando sus instalaciones hasta configurarse como un centro de línea tres —9 unidades de educación infantil y 18 unidades de educación primaria— con un total de 675 plazas escolares —225 de educación infantil y 450 de educación primaria—. Con ello se pretende incrementar las posibilidades de elección de las familias y que exista una oferta educativa más próxima a los domicilios de los alumnos (16007838).

Se realizaba un planteamiento similar, aunque referido a la oferta de enseñanzas secundarias en una de las zonas ya mencionadas, el barrio de Las Tablas, en otra queja admitida a trámite que cuestionaba la inexistencia de institutos que cubran la demanda de plazas de enseñanzas secundarias en el citado barrio de Madrid.

Sobre este asunto, la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid ha manifestado que los cuatro colegios públicos que funcionan en la zona, perteneciente al barrio de Valverde, del distrito Fuencarral-El Pardo, se encuentran adscritos al Instituto de Educación Secundaria (IES) Manuel Fraga Iribarne, de Madrid, a efectos de asignación de plaza a sus alumnos para cursar las enseñanzas de educación secundaria obligatoria, al tiempo que puntualiza que todos los alumnos que solicitaron plaza en este último año resultaron admitidos en el primer curso de dicha etapa. Concluye la Administración educativa que, al ser la oferta de plazas públicas de educación secundaria suficiente para atender la demanda que generan los colegios ubicados en la zona, no es necesario abordar actuaciones dirigidas a la construcción de nuevos institutos y a la ampliación de la oferta de plazas del mencionado nivel en la zona de Las Tablas (16000723).

Han sido varias las quejas en las que se han cuestionado decisiones, adoptadas por distintas administraciones educativas autonómicas, de reducción del número de unidades correspondientes al segundo ciclo de educación infantil en determinados centros docentes.

Las quejas tienen en común la apreciación de los reclamantes de que las citadas decisiones repercuten en la calidad de la educación que reciben los alumnos, al determinar, según afirman, la escolarización en los grupos que subsisten de un número de alumnos superior al máximo que para garantizar aquella se establece en las leyes educativas. Se trata del CEIP Félix Grande, de Tomelloso (Ciudad Real), el CEIP Eugenio M<sup>a</sup>. de Hostos, de Madrid, el Colegio Público El Bosquín, de El Entrego (Asturias) y el Colegio Público Antón Sevillano, de Sevilla la Nueva (Madrid).

Las quejas han sido tramitadas ante las **administraciones educativas de Castilla-La Mancha, Madrid y Asturias** con la finalidad de determinar si el ejercicio de sus facultades de carácter organizativo y relativas a la definición de sus redes de centros docentes se había producido, en los supuestos planteados, en términos respetuosos con las prescripciones legales relativas a los requisitos mínimos de los centros docentes, entre los que se incluyen los que fijan el número máximo de alumnos por aula para cada etapa educativa.

Las tramitaciones efectuadas han permitido comprobar que, salvo en un caso —en el que la Administración educativa madrileña se vio obligada a modificar su decisión inicial de supresión de una unidad en el CEIP Eugenio M<sup>a</sup> de Hostos, al superar las demandas de plazas las previsiones inicialmente efectuadas—, en todos los demás supuestos la supresión de unidades respondió a una ponderación adecuada del volumen y de la tendencia decreciente de la demanda de puestos escolares de educación infantil en el conjunto de las localidades respectivas.

Por imperativo legal, la programación de la oferta de enseñanzas declaradas gratuitas ha de realizarse teniendo en cuenta, entre otros factores, las consignaciones presupuestarias y los principios de economía y eficacia, y tomando en consideración la oferta existente de centros públicos y privados concertados y la demanda social, todos los cuales imponen que no se mantenga un volumen de oferta de plazas que no responda a las necesidades y demandas actuales o inmediatas de escolarización en la respectiva localidad (16002840, 16006216, 16008397 y 16009122).

#### Instalaciones de los centros docentes (II,7.1.2)

Una enseñanza de calidad requiere que los centros educativos estén dotados de todos los medios necesarios y, entre ellos, que dispongan de instalaciones escolares adecuadas a los requisitos mínimos que se establecen en la normativa vigente para las etapas educativas que se imparten en los mismos.

La normativa contempla, además de la dotación de espacio de que han de disponer los centros para impartir las enseñanzas propias del currículo de las etapas educativas que tengan implantadas, la necesidad de que sus instalaciones reúnan determinadas condiciones de habitabilidad, accesibilidad y seguridad.

Como en ejercicios anteriores, en el año 2016 se han planteado quejas en las que se ha denunciado, en casi todos los casos por padres de alumnos, la carencia de determinados espacios preceptivos en los centros docentes en los que se encuentran escolarizados sus hijos, o el inadecuado estado de sus instalaciones.

Las deficiencias que afectan a las instalaciones de un colegio público de Manzanares (Ciudad Real) que, según manifestaba la reclamante, no han sido renovadas desde su construcción hace sesenta años, han sido objeto de una queja referida a los problemas de habitabilidad y seguridad que presenta el edificio escolar, que hace ya quince años habían llevado a elaborar proyectos dirigidos a su sustitución.

Aunque las deficiencias afectan a aspectos que repercuten muy negativamente en las condiciones del centro (carencia de aislamiento que determina humedades apreciables en todos sus espacios, sistema de calefacción obsoleto, condiciones inadecuadas de los aseos y otras deficiencias que han ido paulatinamente agravándose), hasta el momento no se ha dado una solución. Las actuaciones iniciadas por la Administración educativa de Castilla-La Mancha para la adjudicación de las obras de construcción de un nuevo edificio escolar tampoco han prosperado por falta de liquidez, pese a que los fondos necesarios para la ejecución de las obras (un millón de euros) estaban presupuestados en el ejercicio correspondiente.

La tramitación de la queja ante la **Consejería de Educación, Cultura y Deportes de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha** ha permitido conocer que las nuevas instalaciones escolares comenzaron a construirse en abril de 2016 y discurrían con normalidad en las fechas en que la citada consejería remitió el último informe solicitado por el Defensor del Pueblo, a finales de junio siguiente, así como que el plazo previsto para su ejecución es de diez meses (16001311).

Las condiciones de accesibilidad de los centros docentes han generado, asimismo, quejas en las que se han hecho notar los inconvenientes que determinan las deficiencias que en ocasiones presentan.

Una de estas quejas se ha referido a las instalaciones de un colegio de la localidad de Puente San Miguel (Cantabria). De acuerdo con la descripción de la reclamante, presenta barreras arquitectónicas, tanto exteriores (ya que el acceso al edificio escolar se realiza únicamente a través de escaleras, al no estar instalada ninguna rampa que facilite la entrada de los usuarios con movilidad reducida), como en el interior (con varias plantas que solo están comunicadas mediante escaleras, sin que se haya instalado ascensor o plataforma elevadora).

Estas circunstancias, según indicaban los promotores del expediente, han impedido, en ocasiones, la asistencia a clase de alumnos que han sufrido lesiones limitativas de su movilidad, sin que, no obstante las demandas formuladas desde la comunidad escolar, se hayan adoptado medidas que mejoren las condiciones de accesibilidad de las instalaciones del citado centro (15015683).

También planteaba un problema de accesibilidad la autora de una queja, madre de una alumna escolarizada en un colegio público de la localidad de Coslada (Madrid), que mencionaba las gestiones que había realizado, sin resultado, ante la Administración educativa madrileña para que se realizasen actuaciones en las instalaciones del colegio que hicieran posible el acceso y la movilidad de su hija que, tras una intervención quirúrgica, debe utilizar temporalmente una silla de ruedas.

La **Consejería de Educación, Juventud y Deporte, de la Comunidad de Madrid** ha señalado a esta institución que, además de haberse previsto el traslado temporal del grupo al que pertenece la alumna a un aula ubicada en la planta baja y de haberse cursado solicitud para la adaptación de uno de los aseos de la referida planta, se han iniciado actuaciones dirigidas a la instalación de una rampa en la escalera de la puerta principal del edificio escolar.

Añade la consejería que, aunque se ha constatado que existe ya un acceso sin ningún tipo de obstáculo hasta la planta baja, este exige la realización de un recorrido más largo que el que existe desde la puerta principal hasta el aula de la alumna, por lo que, con el fin de evitarle incomodidades, se ha solicitado a la Dirección General de Infraestructuras y Servicios que estudie la instalación de una rampa en dicha entrada (16001612).

En 2016 se han planteado supuestos en los que el Defensor del Pueblo ha podido constatar la falta de acuerdo entre las respectivas administraciones educativas autonómicas y las corporaciones locales sobre el carácter de obras que deben acometerse en los centros docentes, cuya calificación o no como actuaciones de mantenimiento y conservación determina que deba ser una u otra Administración la que asuma su gestión y financiación.

Se denunciaba el muy deficiente estado del polideportivo de un colegio público de la localidad de Lugo de la Llanera (Asturias), en el que, ante la falta de acuerdo entre la **Consejería de Educación y Cultura del Principado de Asturias y el Ayuntamiento de la localidad**, esta institución formuló a las administraciones implicadas sendas Recomendaciones dirigidas a la más rápida obtención de un acuerdo respecto de la ejecución y asunción del coste de actuaciones de rehabilitación dirigidas a corregir las deficiencias existentes en la instalación escolar.

Las dos administraciones se han mostrado dispuestas a realizar esfuerzos adicionales que permitan acometer de manera inmediata las obras. La consejería manifestó que procederá a licitar el proyecto de rehabilitación del gimnasio del mencionado colegio, asumiendo el coste de elaboración de dicho proyecto. También se mostraba dispuesta a materializar acuerdos de colaboración con la entidad local a fin de mejorar la situación del centro, que, a su vez, ha informado del inicio de nuevas conversaciones con la Administración educativa del Principado de Asturias (16000448).

La tramitación de otra queja relativa a las deficiencias advertidas en un colegio público de la Comunidad de Madrid ha puesto de manifiesto que un problema similar ha determinado que no pueda establecerse aún el momento en el que se acometerán las actuaciones precisas para corregir algunas de sus deficiencias referidas.

La tramitación de la queja ha confirmado que en el centro deben ejecutarse obras para corregir aspectos relativos a la accesibilidad y protección contra incendios, así como a la instalación de electricidad y a la de cubierta del edificio, que la **Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid** tiene previsto ejecutar a lo largo del presente año.

La misma consejería ha manifestado que no le compete la realización de las actuaciones necesarias para la corrección de otros desperfectos que presenta el patio de recreo del colegio que, a su juicio, corresponde realizar al Ayuntamiento de Mejorada del Campo, al tratarse de una actuación de mantenimiento de las instalaciones escolares del centro.

Así se ha comunicado a la dirección del colegio, a efectos de que se inste de la corporación local la ejecución de las obras necesarias, sin que hasta el momento se tenga constancia de los resultados (15015399).

### Admisión de alumnos (II,7.1.3)

Las quejas que ahora se formulan en materia de admisión de alumnos, una vez suficientemente consolidada y perfilada la normativa reglamentaria de aplicación en la materia por las distintas administraciones educativas autonómicas, hacen referencia a aspectos muy específicos del desarrollo o de la configuración de los criterios y de los procedimientos de asignación de vacantes.

Se trata de cuestiones que hacen referencia a la etapa de educación infantil y, particularmente, a su segundo ciclo, en el que es habitual que los alumnos inicien su escolarización aunque la etapa no tenga carácter obligatorio. Pese a hacer referencia a aspectos muy concretos del sistema de admisión, estas cuestiones tienen una indudable repercusión en la obtención de plaza por los alumnos afectados.

Así, han dado lugar a la formulación de quejas, los términos en que la Administración educativa madrileña contempla la participación en los procedimientos de adjudicación de plazas de cero a un año, de niños cuyo nacimiento se producirá previsiblemente dentro del curso para el que se solicitan, pero no ha tenido lugar en las fechas en las que se desarrollan los procedimientos de admisión.

Suscita el desacuerdo de quienes se dirigen a esta institución, el hecho de que la normativa de aplicación en la Comunidad de Madrid, que permite la asignación de plazas a los alumnos cuyo nacimiento se produzca antes de la conclusión del período de matriculación, remita a los nacidos después de la conclusión del referido plazo a una lista de espera, incluso aunque tengan una puntuación superior a los primeros y ocupen por ello una posición más favorable en las listas, por aplicación de los criterios de admisión.

Se trata, a juicio de los reclamantes, de un tratamiento que vulnera el principio constitucional de igualdad, al atribuir a unos y otros solicitantes un tratamiento injustificadamente diferente y menos favorable por razón únicamente de su edad.

Ante un problema similar, planteado por la normativa que entonces contemplaba la admisión de alumnos de cero a un año al primer curso de la educación infantil, la **Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid** precisó, a instancias de esta institución, las razones que habían llevado a atribuir un tratamiento diferenciado a los solicitantes de plazas no nacidos, que también entonces consideraron los padres vulnerador del citado principio constitucional.

Según se señaló entonces, si se asignase plaza a los alumnos no nacidos en la fecha límite entonces establecida, su incorporación a las escuelas se produciría con posterioridad al inicio del curso, manteniéndose entretanto vacantes las plazas correspondientes hasta que el alumno cumpliera la edad indicada. Es un resultado que no se consideraba admisible desde el punto de vista de la utilización más eficiente de los recursos públicos.

Esta institución considera que las mismas razones alegadas en su momento por la Administración educativa madrileña proporcionan fundamentación suficiente para el tratamiento de las solicitudes de admisión que ahora se cuestionan. Y entiende que parece razonable, tanto desde el punto de vista de los derechos educativos de los alumnos, como desde la perspectiva de la utilización más eficiente de los recursos, que las plazas públicas de primer ciclo de educación infantil, todavía insuficientes para atender todas las demandas que se formulan, sean asignadas a quienes pueden hacer uso completo de las mismas.

La solución, tanto de situaciones como la reseñada como de otras demandas de escolarización en el primer ciclo de educación infantil que actualmente no son satisfechas, requiere un decidido esfuerzo de las administraciones educativas para lograr un significativo incremento de la oferta actual de plazas, que permita asegurar la escolarización en dicho ciclo de todos los alumnos cuyos padres lo solicitan (16012729).

Se han remitido quejas cuyos promotores han manifestado su desacuerdo ante la falta de previsiones expresas, en los procedimientos de admisión, de la forma en la que deben ordenarse alfabéticamente los apellidos que vienen precedidos de preposición, preposición más artículo o de su contracción, para determinar el orden de asignación de vacantes entre alumnos con igual puntuación, cuando el número de plazas pendientes de adjudicación es inferior al de alumnos con igual puntuación.

Debe señalarse que, aunque aparentemente se trate de una cuestión menor, las modificaciones que ha ido experimentando la definición y el baremo de admisión de alumnos (atribución de la misma puntuación por el criterio de proximidad domiciliaria a todos los alumnos de la misma localidad y valoración del criterio de admisión solo en el caso de familias con rentas especialmente bajas) ha determinado que un buen número de solicitantes obtenga la misma puntuación inicial y que resulte por ello preciso, con más frecuencia, recurrir a sistemas de desempate para la asignación de vacantes.

Uno de ellos, aunque no es el único, consiste en la celebración de un sorteo para la determinación de la letra o letras iniciales del apellido por el que comenzará la asignación de plazas, adjudicándose las sucesivas por el orden en que figuren los solicitantes en una lista organizada de manera alfabética.

La falta de concreción, en algunos ámbitos educativos autonómicos, de la forma en que deben ordenarse estos apellidos introduce un factor de indefinición no aceptable desde el punto de vista de la seguridad jurídica. A juicio de esta institución, ello exige que los participantes en los procesos de admisión conozcan con certeza todos los aspectos relativos al desarrollo de este u otros procedimientos aleatorios configurados en las normas sobre admisión, con posible repercusión en sus resultados.

Se inició por ello una **tramitación de oficio ante todas las administraciones educativas** con la finalidad de conocer el tratamiento normativo que cada una de ellas haya dado a la cuestión indicada, así como sus previsiones en orden a la introducción de concreciones en la línea apuntada, bien en sus normas sobre admisión de alumnos, bien a través de instrucciones dirigidas a precisar el extremo indicado.

Las respuestas recibidas indican que de las trece administraciones educativas (todas menos las de las comunidades autónomas de Aragón, Cantabria, Castilla La- Mancha y Cataluña) que aplican para dirimir empates de puntuación procedimientos aleatorios que toman como base los apellidos de los alumnos y su ordenación alfabética, solo siete (las de las comunidades autónomas de Andalucía, Principado de Asturias, Canarias, Castilla y León, Galicia, La Rioja y Madrid) tienen establecidas precisiones relativas a la forma en que deben alfabetizarse los apellidos mencionados, y otras dos (el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, gestor del sistema educativo en las Ciudades de Ceuta y Melilla, y la Comunidad Foral de Navarra) han manifestado su intención de introducir concreciones en la materia.

Esta institución prosigue la tramitación de oficio iniciada para requerir al resto de las administraciones educativas (las de las comunidades autónomas de las Illes Balears, Extremadura, Región de Murcia, Comunitat Valenciana y País Vasco) (16012184 y diecisiete más).

#### Ordenación académica (II,7.1.4)

##### ***Aplicación de edad corregida a efectos de escolarización de niños grandes prematuros***

Quejas formuladas ante esta institución por padres de niños prematuros han puesto de manifiesto los problemas que se derivan del hecho de que las administraciones educativas no tengan en cuenta, a efectos de su escolarización, el concepto de edad corregida que utilizan los profesionales especializados en valorar el desarrollo de estos niños, que toma como referencia no la fecha en que tuvo lugar su nacimiento anticipado, sino aquella en la que hubiese debido producirse de haber evolucionado normalmente su gestación.

Los padres autores de dichas quejas señalan que las circunstancias en que se produce el nacimiento de estos niños afectan a su proceso madurativo y de aprendizaje, según se describe en numerosos documentos clínicos, y hacen notar que estos problemas se agudizan, en lo que se refiere a su evolución escolar, en aquellos casos en que el nacimiento prematuro se produce en el año anterior al previsto para su nacimiento a término.

La normativa sobre ordenación académica vigente señala que los alumnos deben cumplir la edad establecida para iniciar las distintas enseñanzas dentro del año natural en que comience el respectivo curso, prescripción que ya de por sí determina dificultades para los alumnos que nacen en los últimos meses del año, que resultan más notorias cuando el nacimiento en este período se produce de manera anticipada.

Esta institución ha iniciado en el ejercicio 2016 una **actuación de oficio ante todas las administraciones educativas**, con la finalidad de recabar de cada una de ellas los datos necesarios para disponer de información completa relativa al tratamiento normativo de la situación expuesta en sus respectivos ámbitos territoriales, así como para conocer las previsiones que tuvieran elaboradas en orden a la introducción de modificaciones normativas dirigidas a hacer posible la escolarización de los niños prematuros, tomando como referencia no su fecha de nacimiento sino su edad corregida.

El Principado de Asturias y las comunidades autónomas de Castilla-La Mancha, Galicia, La Rioja, Madrid, Región de Murcia y la Comunitat Valenciana manifiestan que los mecanismos ya establecidos de atención a la diversidad proporcionan instrumentos suficientes para ajustar la respuesta educativa a la situación de cada alumno.

Por su parte, las comunidades autónomas de Andalucía, Cataluña y País Vasco han expresado su opinión de que la aplicación de la edad corregida a efectos de escolarización en el curso correspondiente resultaría contraria al marco regulador de la admisión de alumnos.

La intervención de oficio practicada ha permitido determinar que solo la Comunidad Autónoma de Aragón contempla la posibilidad de que, siempre que los padres de los alumnos lo soliciten, la incorporación escolar de los niños grandes prematuros se produzca en el curso que les corresponde atendiendo a su edad corregida.

A la vista de los argumentos que expuso esta institución al iniciar su intervención para apoyar la conveniencia de que se implantasen modificaciones en la línea ya seguida por la Comunidad Autónoma de Aragón, otras administraciones como el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y las comunidades autónomas de las Illes Balears, Canarias, Castilla y León, Extremadura y Región de Murcia han manifestado su intención de estudiar e implantar soluciones normativas como la que ya aplica aquella comunidad autónoma (16012202 y diecisiete más).

### **Acceso a copias de exámenes y pruebas de evaluación**

La formulación de quejas en las que se denunciaban negativas de ciertos centros docentes a proporcionar a los padres de sus alumnos copias de las pruebas de evaluación o exámenes realizados por sus hijos, llevó a esta institución a efectuar actuaciones ante las respectivas administraciones educativas. Entendía que la forma de actuación descrita podía implicar una vulneración del derecho a obtener copias de los documentos obrantes en expedientes a los que hubiesen accedido en su condición de interesados.

Pese al carácter inequívoco de la prescripción legal, esta institución pudo constatar que los centros adoptan con frecuencia decisiones denegatorias de las citadas peticiones, con las que se priva indebidamente a quienes las solicitan del ejercicio del mencionado derecho legal.

El Defensor del Pueblo ha iniciado en este ejercicio **actuaciones de oficio ante el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y ante las administraciones educativas autonómicas**, para conocer los términos en que se plantea actualmente la cuestión en los ámbitos de gestión que tienen encomendados y las iniciativas que hayan adoptado, o tengan previsto adoptar, para obviar interpretaciones y formas de aplicación de la normativa vigente que desconozcan o limiten el alcance del referido derecho legal.

De acuerdo con los datos aportados, el Ministerio de Educación, Cultura y Deporte y las administraciones educativas del Principado de Asturias y de las comunidades autónomas de las Illes Balears, Extremadura, Madrid, Comunitat Valenciana y País Vasco tienen aprobadas ya normas en las que se reconoce expresamente el derecho de padres y alumnos a obtener copias de los exámenes y pruebas de evaluación realizados.

Otros departamentos educativos (las comunidades autónomas de Cantabria, Castilla-La Mancha, Castilla y León, La Rioja y Región de Murcia) han manifestado que, a raíz de la intervención de esta institución, han dictado ya, o tienen previsto remitir a los centros docentes bajo su dependencia, instrucciones dirigidas a recordar la necesidad de que atiendan las solicitudes de copias de los exámenes que padres y alumnos formulen al amparo de la normativa sobre procedimiento administrativo vigente.

El resto de las administraciones educativas que han respondido el requerimiento de información de esta institución (comunidades autónomas de Andalucía, Extremadura y Comunidad Foral de Navarra) contemplan el derecho de obtención de copias de los exámenes en términos, a juicio de esta institución, restrictivos respecto del contenido que se atribuye en la legislación procedimental vigente al derecho de quienes ostenten la condición de interesados a obtener copias de los documentos en los procedimientos administrativos.

Esta institución estudia la formulación, a estas últimas administraciones, de resoluciones dirigidas a la modificación de las previsiones normativas mencionadas con el fin de que no restrinjan el contenido del referido derecho legal (16012844 y diecisiete más).

### ***No inclusión de la nota media en los acuerdos de homologación de estudios musicales cursados en el extranjero***

Se han recibido en este ejercicio quejas en las que se cuestionaba la falta de previsiones, en la normativa española de aplicación en materia de convalidación de estudios cursados en el extranjero, que permitan la consignación en las credenciales de homologación o en otros documentos de la nota media obtenida en los estudios extranjeros alegados, traducida al sistema español de calificaciones académicas.

Los autores de estas quejas forman parte de las listas para contratación de profesorado interino y manifestaban que la circunstancia ya mencionada impide que la nota media de los estudios extranjeros de Música homologados en nuestro país sea valorada dentro de los procedimientos de selección que se celebran para la elaboración de las citadas listas, con cuyos integrantes se cubren plazas vacantes y sustituciones.

Manifiesta la **Secretaría de Estado de Educación, Formación Profesional y Universidades**, ante la que se han tramitado las quejas, que los problemas que se derivan de la falta de regulación en el aspecto indicado han sido ya detectados en el ámbito del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, que, a través de su Subdirección General de Ordenación Académica, ha estudiado posibles soluciones, si bien se hacía notar que se trata de una cuestión compleja que requiere un examen en profundidad, dada la gran variedad de requerimientos y regulaciones vigentes en materia de calificaciones académicas en los sistemas educativos de los distintos países.

Esta institución se encuentra en la actualidad pendiente de la remisión del nuevo informe solicitado de la secretaría de estado sobre el inicio de las actuaciones dirigidas a la realización de la modificación normativa necesaria para dar un tratamiento adecuado al problema que se plantea (16010770).

### **Educación inclusiva. Alumnos con necesidad específica de apoyo educativo (II,7.1.5)**

Bajo este mismo epígrafe, que preside el capítulo I de su título II, la Ley Orgánica de Educación (LOE) regula la escolarización de los alumnos que por distintas razones precisan una atención educativa diferente de la ordinaria para alcanzar el máximo desarrollo posible de sus capacidades personales y para lograr los objetivos definidos para cada etapa educativa.

Aquí se hace referencia a quejas que se han planteado en este ejercicio respecto de la evaluación y diagnóstico, la escolarización y la atención que reciben en el ámbito educativo los alumnos que la LOE continúa denominando alumnos con necesidades educativas especiales, a pesar de que la Convención sobre derechos de las personas con discapacidad impone una perspectiva que exigiría un cambio de denominación.

También se hace mención a los problemas que, a juzgar por sus quejas, aprecian los padres de los alumnos en relación con la atención educativa que se presta a alumnos con dificultades de aprendizaje, comprendidos en la citada categoría legal.

### ***Procedimiento para el diagnóstico de alumnos con necesidades educativas especiales***

En el informe 2015 se hizo referencia a una queja que puso de manifiesto la prolongación excesiva que experimentó el procedimiento de evaluación de las necesidades educativas específicas de un alumno, a causa de la cual el menor no empezó a recibir atención educativa adecuada hasta que habían transcurrido dos años desde el inicio de su escolarización.

La tramitación de esta queja evidenció que los condicionamientos a que respondió el retraso podían afectar a otros alumnos, por lo que se pidió información a la **Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid** sobre la dotación de medios personales de los equipos de evaluación y respecto de sus tiempos medios de actuación. La información aportada justificó que se recomendara a la Administración educativa madrileña la ampliación de la dotación de los medios personales de que disponían los citados equipos de evaluación y la simplificación del procedimiento de diagnóstico, cuya complejidad parecía haber contribuido a la tardanza denunciada.

Ambas recomendaciones han sido aceptadas en este ejercicio por la Consejería de Educación, Juventud y Deporte de la Comunidad de Madrid, que ha aumentado la dotación de personal de los referidos equipos de evaluación y adoptado diferentes medidas que han logrado reducir notablemente el tiempo que transcurre entre la escolarización de un alumno y la solicitud por sus profesores de medidas dirigidas a la evaluación de sus necesidades educativas, y entre esta última y su implantación efectiva (14011015).

### ***Falta de dotación de personal de educación especial***

Se ha dirigido en este ejercicio una **Recomendación** a la **Consejería de Educación de la Junta de Andalucía**, dirigida a la adopción de las iniciativas necesarias para dotar a todos los centros docentes de dicha comunidad autónoma de los técnicos en integración social precisos para atender las necesidades de su alumnado.

La citada resolución se formuló en relación con la queja planteada por la madre de una alumna, afectada por una discapacidad física grave, que se encontraba escolarizada en un instituto de Algeciras (Cádiz), en el que no recibía el tiempo de atención a cargo de un monitor de educación especial que se establecía en su dictamen de escolarización.

La legislación educativa vigente —artículo 72.2 de la LOE— establece que las administraciones educativas deben dotar a los centros docentes de todos los recursos necesarios para la atención de las necesidades educativas especiales de su alumnado, deber al que la Administración educativa andaluza no estaba dando cumplimiento, de acuerdo con la información proporcionada, a causa de limitaciones de carácter presupuestario que afectaban tanto a la hija de la reclamante como a otros muchos alumnos de Andalucía.

También la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad (artículo 24.2.b) establece que los Estados parte asegurarán que las personas con discapacidad puedan

acceder a una educación primaria y secundaria inclusiva, de calidad y gratuita, en igualdad de condiciones con los demás en la comunidad en que vivan, sin que, de acuerdo con el texto (Observación General 13 U.N. Doc. E/C 12/1999/10 del Comité de Derechos Humanos, intérprete preeminente para la aplicación del Pacto Internacional de los Derechos Económicos, Sociales y Culturales), las obligaciones de consolidación fiscal y de reducción del déficit público y, en general, las limitaciones de carácter presupuestario, puedan legítimamente alegarse para ignorar o limitar el derecho de los alumnos con discapacidad a la mencionada educación inclusiva.

Asimismo, debe recordarse que, a efectos de la citada Convención, por «discriminación por motivos de discapacidad» se ha de entender cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo, y que ello incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, «la denegación de ajustes razonables» (artículo 2).

Por todo ello, esta institución recomendó en este ejercicio a la Consejería de Educación de la Junta de Andalucía que adoptase las iniciativas necesarias para dotar al instituto en el que se encontraba escolarizada la alumna y, en general, a todos los centros docentes bajo su dependencia de los Técnicos Superiores en Integración Social necesarios, con un horario de dedicación autorizado que permita proporcionar a todos los alumnos que lo requieran el tiempo de atención que precisen a cargo de los citados profesionales.

La Administración educativa andaluza no ha dado respuesta, por el momento, a la citada recomendación formulada (15012713).

En otra queja se cuestionaba la denegación por la Administración educativa de Canarias del auxiliar educativo solicitado por la madre de un alumno para que asistiese a su hijo, escolarizado en una aula enclave (según denominación de la propia comunidad autónoma) ubicada en un colegio público de Las Palmas de Gran Canaria, durante el desarrollo del servicio de comedor escolar.

En el informe aportado, la **Consejería de Educación y Universidades de la Comunidad Autónoma de Canarias** manifiesta que las peticiones que formularon los padres del alumno con el objeto ya indicado, fueron resueltas en un sentido denegatorio por entenderse que el alumnado escolarizado en el aula enclave que utiliza el servicio complementario de comedor en el horario lectivo propio del aula dispone ya de la supervisión que realiza su equipo educativo, por lo que no procedía la ampliación para su atención en el servicio de comedor.

La descripción realizada por la consejería de los condicionamientos, relativos a los horarios de desarrollo y al personal que debe atender a unos y otros alumnos en el comedor escolar, llevó a esta institución a entender que, por razones organizativas, la prestación del servicio de comedor escolar a los alumnos de las citadas aulas se desarrollaba de forma separada del resto del alumnado del centro.

Esta solución, que se aviene mal con el carácter inclusivo que se pretende atribuir a la fórmula de escolarización mencionada, se explicaba por la Administración educativa de Canarias aludiendo a las razones organizativas ya mencionadas, que en ningún caso llevan a concluir que no puedan adoptarse otras fórmulas organizativas que permitan que unos y otros

alumnos reciban las distintas formas de atención que requieren, compartiendo al propio tiempo la hora y espacio en los que se presta el servicio, es decir, de forma no segregada para los alumnos con discapacidad, tal y como exige el concepto de educación inclusiva que tienen derecho a recibir los referidos alumnos.

Esta institución ha formulado a la Consejería de Educación y Universidades, de la Comunidad Autónoma de Canarias, una **Recomendación** para que adopte las modificaciones precisas en la forma en que se presta el servicio de comedor escolar en el colegio público objeto de la queja, de manera que el mismo se desarrolle en forma no segregadora para ningún alumno y con carácter inclusivo, en cumplimiento de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, y a la jurisprudencia sentada por el Tribunal Constitucional en su Sentencia 10/2014, de 27 de enero. La consejería no ha aceptado las mencionada recomendación (15016496).

### ***Insuficiente oferta de plazas en aulas para alumnos con Trastorno Generalizado del Desarrollo (TGD)***

La insuficiencia de la oferta de plazas existente en aulas abiertas especializadas ubicadas en centros de secundaria de la ciudad de Lorca (Murcia) ha motivado una queja en la que se señalaba que la circunstancia anterior había dado lugar a que, alumnos que superaban con creces la edad del alumnado ordinario de estos centros y que por razón de su evolución académica deberían incorporarse a aulas abiertas en los institutos de educación secundaria obligatoria, permaneciesen en las aulas abiertas de los colegios en los que cursaron la educación primaria.

Señala la **Consejería de Educación y Universidades de la Región de Murcia** que la mencionada decisión viene autorizada por previsiones contenidas en la Orden de 24 de mayo de 2010, por la que se regulan la autorización y el funcionamiento de las aulas abiertas especializadas en centros ordinarios públicos y privados concertados de la Región de Murcia, en cuyo artículo 6.1 se contempla la posibilidad de que los alumnos de esta modalidad educativa permanezcan en aulas abiertas en centros de infantil y primaria, con carácter general, hasta los dieciséis años y, en casos de propuesta extraordinaria, hasta los dieciocho años.

La citada Administración educativa añade que, para garantizar una atención educativa más individualizada a todos los alumnos escolarizados en el aula abierta de primaria, en la que continúan su proceso educativo los dos alumnos a que se refería la queja, se va a dotar a la misma de un nuevo profesional de pedagogía terapéutica a media jornada.

En cualquier caso, a juicio de esta institución, la continuidad en centros de primaria de alumnos de las condiciones académicas y edad expresadas, aunque autorizada por la norma reglamentaria mencionada, difícilmente puede considerarse una fórmula inclusiva, en la medida en que no parece que entre estos alumnos, que por razones ajenas a su evolución académica continúan su estancia en colegios públicos, y el alumnado ordinario pueda establecerse la convivencia normalizada y fructífera para su evolución personal y académica, que se pretende con la ubicación de estas aulas en centros educativos ordinarios (16008999).

La atención que reciben alumnos con dislexia, trastornos de déficit de atención con hiperactividad (TDAH) o con problemas de aprendizaje determinados por otras causas ha dado lugar a la formulación de quejas. Todos ellos también incluidos por la Ley Orgánica para la Mejora de la Calidad Educativa (LOMCE) en la categoría de alumnos con necesidades de atención educativa específica.

Del planteamiento y tramitación de estas quejas, referidas a **distintas administraciones educativas** y sobre las que todavía no se ha obtenido, en todos los casos, la información solicitada, se han derivado resultados diversos, aunque los datos de que se dispone al redactar este informe permiten establecer que responden a las siguientes líneas generales.

Las quejas se formulan, en prácticamente todos los casos, por padres de alumnos afectados, desde la apreciación de que las necesidades de apoyo y, en general, de atención educativa específica que presentan sus hijos no son debidamente atendidas en los centros docentes por causas que vinculan a la falta de formación del profesorado ordinario para entender el origen de los problemas que afectan a estos alumnos y contribuir a dar solución a los mismos dentro del aula, así como a la insuficiente dotación en los centros ordinarios de profesorado de las especialidades de Educación Especial (Pedagogía Terapéutica y Audición y Lenguaje) y a la dedicación preferente de este a atender las necesidades aparentemente más perentorias del alumnado de educación especial.

De las descripciones que aportan los padres se deduce que en el ámbito de los centros, una vez acreditado por la familia el diagnóstico de un alumno, no se procede, en los casos planteados, a la adopción de iniciativas tendentes a determinar la forma en que debe actuar su equipo docente para apoyar su proceso educativo, por lo que no es infrecuente que cada profesor adopte las decisiones que considere oportunas, ni que, en ocasiones, algunos de ellos se nieguen a efectuar adaptaciones en clase o en cuanto a los procedimientos y tiempos de evaluación de los alumnos.

Esta institución considera que la forma en la que los centros docentes atiendan las necesidades de los alumnos con problemas de aprendizaje debería ser objeto de una supervisión especialmente cuidadosa por parte de los servicios de inspección educativa de las distintas administraciones educativas, que deberían instruir a su personal docente respecto de la línea de actuación que deben adoptar en relación con dichos alumnos, al tiempo que entiende que las mismas administraciones han de realizar el mayor esfuerzo para dotar a los centros docentes de los medios, especialmente personales, precisos (16011093, 16011429, 16014382, entre otras).

### ***Curso «Los derechos de las personas con discapacidad: la educación inclusiva»***

La Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad proclama el derecho a la educación inclusiva de los estudiantes con discapacidad, que tienen derecho a ser admitidos en las escuelas ordinarias, a que se efectúen ajustes razonables y a que se tomen medidas de apoyo personalizadas y efectivas que fomenten su máximo desarrollo académico y social (artículo 24).

El derecho a una educación inclusiva que define la Convención es todavía un derecho en construcción, por lo que resulta esencial una mejor comprensión por todos los operadores

jurídicos de su concepto y fundamento, de su concreción y su alcance en el ordenamiento, así como de la forma en la que debe materializarse.

Para contribuir a la consecución de estos objetivos y a la superación de la brecha existente entre el derecho reconocido en la Convención y en las leyes educativas y su garantía efectiva, el Defensor del Pueblo organizó en junio de 2016 el curso «Los derechos de las personas con discapacidad: la educación inclusiva», en el que se analizó el concepto, la garantía y la materialización de este derecho desde distintas perspectivas, tanto teóricas como prácticas. Con este curso, el Defensor del Pueblo también quiso sumarse al esfuerzo por sensibilizar a la comunidad escolar y a la sociedad en general en el respeto a los derechos de las personas con discapacidad.

El curso se dirigió al personal docente y no docente de centros de enseñanza, a las ONG, asociaciones y fundaciones, a funcionarios y empleados de las distintas administraciones públicas, y a todas aquellas personas interesadas en completar su formación en derechos humanos o cuya profesión estuviera relacionada con la educación y con los derechos de las personas con discapacidad.

El programa, las distintas ponencias y las conclusiones pueden consultarse en la página web de la institución en:

<https://www.defensordelpueblo.es/curso-educacion-inclusiva/>

Entre las conclusiones del curso han de destacarse las siguientes:

- La implantación de un modelo de educación inclusiva requiere que los poderes públicos pongan en marcha y sostengan en el tiempo procesos de innovación y mejora de los centros escolares y del sistema educativo, que permitan identificar y eliminar las barreras físicas, cognitivas, comunicativas y curriculares que su actual configuración determina.
- Requiere también la puesta a disposición de los alumnos con discapacidad de todos los recursos necesarios (ajustes razonables) para que reciban una atención educativa adecuada y personalizada en cualquier centro docente en el que obtengan plaza, a la que tienen derecho en igualdad de condiciones con el resto de alumnos.
- La accesibilidad general, la atención personalizada, el apoyo adecuado y los ajustes razonables son requisitos centrales de una educación inclusiva.

### Becas (II, 7.2.3)

#### ***Importes de beca ingresados en una cuenta bancaria cuyo titular no es el beneficiario***

En el informe 2015 se hizo mención de las dos sugerencias dirigidas a la entonces Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte sobre la procedencia o no de la revocación de los importes de la beca que por error no han llegado a ingresarse en la cuenta bancaria del beneficiario, y de la aceptación de la primera de ellas.

También se mencionaban las actuaciones iniciadas de oficio ante la Secretaría General de Universidades sobre la capacidad de corrección de las unidades de becas cuando surgen estos errores, y sobre las medidas que se pueden tomar para comprobar que la cuenta corresponde al beneficiario.

En febrero de 2016 la citada dirección general rechazó la segunda sugerencia, y la Secretaría General de Universidades comunicó que los interesados, con posterioridad a la presentación de las solicitudes y en cualquier momento anterior al envío de la propuesta de resolución, podrán dirigirse a su unidad de trámite correspondiente y pedir la modificación del número de cuenta inicialmente consignado en su solicitud, lo que se llevará a cabo por estos órganos de tramitación mediante un procedimiento muy sencillo.

A juicio de la **Secretaría General de Universidades**, por tanto, en la mayoría de los supuestos las unidades de trámite acertarán a informar adecuadamente a los solicitantes que acuden a ellas por este motivo, y corregirán el error debidamente, ya que se trata de un procedimiento sencillo para el que se cuenta con un período de tiempo amplio. Sin embargo, puede no ser infrecuente que se produzcan supuestos en los que las unidades de trámite no actúen de la forma procedente en la corrección de los datos, teniendo en cuenta que hay unidades en las que se han detectado reiterados errores de gestión con motivo de la tramitación de otras quejas (16005030, 16009625, 16010054, y otras).

Por otra parte, y dado que las entidades bancarias no realizan ya la comprobación de que los importes son ingresados en las cuentas de las que son titulares los beneficiarios, se reclamó de la Secretaría General de Universidades la adopción por el ministerio de cualquier sistema que permitiera comprobar esta titularidad antes de que se produzcan los ingresos. En su respuesta, la Secretaría General de Universidades señaló que es imposible en la práctica verificar la titularidad de las cuentas bancarias de más de un millón de solicitudes de becas.

En este punto, y teniendo en cuenta que todas las convocatorias de estas becas prevén expresamente que los órganos de selección podrán requerir a los interesados la aportación de cuantos documentos complementarios se estimen precisos para garantizar la correcta inversión de los recursos presupuestarios destinados a becas, llama la atención que quede sin comprobación si estos recursos se destinan a la cuenta bancaria correcta, máxime cuando las propias convocatorias contemplan como un requisito más el que la cuenta consignada en las solicitudes corresponda al becario, al disponer que se ordenará el pago de las becas concedidas a la cuenta corriente o libreta de ahorro que el interesado haya consignado en la solicitud «y que deberá estar abierta a nombre del becario y, tratándose de menores, también de la persona cuya representación corresponda legalmente en entidades de crédito».

Se resolvió dar por finalizadas las actuaciones y comunicar al **Ministerio de Educación, Cultura y Deporte** la discrepancia del Defensor del Pueblo con la postura mantenida, comunicando que se haría mención de esta cuestión en el presente informe (15009613 y 15013835).

## SANIDAD (capítulo II.8 del informe anual)

### **Consideraciones generales**

(...)

También cabe citar un asunto relacionado con la responsabilidad parental. La Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de la Junta de Extremadura ha manifestado estar realizando estudios para cumplir una Recomendación y una Sugerencia que se le han formulado al objeto de facilitar una tarjeta sanitaria a cada progenitor de menores de edad que no convivan pero mantengan la patria potestad, para facilitar el acceso normalizado a los servicios y prestaciones durante los períodos en que los menores permanezcan con cada uno de ellos (15015367).

### ASISTENCIA EN EL SISTEMA NACIONAL DE SALUD (II,8.1)

#### Situación de los españoles no de origen que residen en el extranjero y de sus familiares durante desplazamientos temporales a España (II,8.1.2)

El Real Decreto 8/2008, de 11 de enero, que desarrolla la Ley 40/2006, de 14 de diciembre, del Estatuto de la ciudadanía española en el exterior, establece en su artículo 26 que solo tienen derecho a la atención sanitaria en España los españoles de origen y sus familiares que retornen al país o se desplacen temporalmente a España, siempre que no tengan cobertura sanitaria por ningún otro medio. No menciona a los españoles que adquirieren la nacionalidad por opción, carta de naturaleza, o residencia, ni a sus familiares.

Esta institución considera que las diferentes vías de acceso, pérdida y recuperación a la nacionalidad española no justifican que pueda darse un trato diferenciado o limitarse el ejercicio de los derechos inherentes a tal condición. Por tal motivo, se **recomendó** a la **Secretaría de Estado de la Seguridad Social** la modificación del citado precepto, al entender que la distinción entre nacionales para el reconocimiento del derecho a la sanidad en España en estos supuestos es contraria a las normas que regulan la protección a la salud, no atiende al principio de universalidad del Sistema Nacional de Salud, carece de justificación objetiva y vulnera el principio de igualdad ante la ley.

La citada Secretaría de Estado ha señalado que la asistencia sanitaria de los españoles en el extranjero se rige por los convenios internacionales que incluyan este derecho y, en su defecto, en las normas internas ya citadas, cuya modificación se pretende, así como que la distinción entre españoles de origen, además de que carezcan de asistencia por cualquier otra vía, la hace la propia norma legal. Coincidiendo con el criterio ya expresado por el **Instituto Nacional de la Seguridad Social**, ponía de manifiesto que si el legislador hubiera querido ampliar los supuestos de cobertura sanitaria a los españoles no de origen, lo hubiera previsto expresamente. A su juicio, no cabe apreciar discriminación por este hecho.

El Defensor del Pueblo no comparte los razonamientos de la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, por lo que al cierre de este informe el asunto permanece en estudio para determinar las siguientes actuaciones (16007454).

### ORDENACIÓN DE PRESTACIONES (II, 8.3)

(...)

No se han registrado avances sustanciales respecto de la inclusión de las pruebas genómicas para el pronóstico de pacientes con cáncer de mama en la cartera básica del SNS. Se ha señalado a la **Subsecretaría del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** la necesidad de agilizar la evaluación de dicho asunto, a fin de garantizar una atención basada en las mejores prácticas, en la evidencia científica disponible y la equidad en el acceso a los recursos en la sanidad pública (13032025, 14018131, 15004484 y 16014334).

### LISTAS DE ESPERA (II,8.4)

Las listas de espera constituyen el principal motivo de queja de los ciudadanos y dan ocasión a la formulación de un relevante número de resoluciones.

(...) períodos de espera de hasta 28 meses producían en el Hospital Universitario Virgen de la Arrixaca de Murcia. La **Consejería de Sanidad de la Región de Murcia** comunicó que se ampliarían las instalaciones, una vez finalizadas las obras del nuevo pabellón materno-infantil, e informó de la realización de labores previas para ajustar a la demanda los recursos humanos y materiales de la Unidad de Reproducción Asistida, para lo que preveía disponer de los correspondientes pliegos de prescripciones técnicas antes de finalizar 2016 (15010621).

#### Listas de espera quirúrgicas (II,8.4.1)

(...)

- Con relación al mismo centro [Hospital Virgen de la Salud de Toledo] se formuló una Recomendación por la demora apreciada en una intervención de microdrenaje a un niño a consecuencia del alto índice de ocupación de los quirófanos. La Administración sanitaria castellanomanchega ha informado de que la nueva contratación de profesionales ha permitido acortar los tiempos de espera de la lista de espera quirúrgica (16005834).

### RESPUESTAS A LAS RECOMENDACIONES DEL ESTUDIO CONJUNTO DE LOS DEFENSORES DEL PUEBLO SOBRE URGENCIAS HOSPITALARIAS (II,8.7)

Como resultado del estudio *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes*, presentado en 2015, esta institución había formulado las **Recomendaciones al Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, al Instituto Nacional de Gestión Sanitaria (INGESA) y a las ocho comunidades autónomas que no**

**tienen establecida una figura homóloga a la del Defensor del Pueblo en su organización institucional.** Se ofrece a continuación un resumen de las respuestas recibidas:

(...)

- La **Consejería de Sanidad y Política Social de la Región de Murcia** comunica sus previsiones de elaborar protocolos para mejorar la disponibilidad de los recursos, desarrollar aplicaciones informáticas para el manejo de las historias clínicas y promover un estudio sobre las necesidades de atención por dispositivos multidisciplinares de los pacientes con enfermedades crónicas. En el Área de Urgencias se emplea un sistema de notificación y aprendizaje para la seguridad del paciente. Se señala también que los extranjeros residentes en situación documental irregular y con recursos insuficientes pueden solicitar su incorporación a un programa que facilita el acceso a las prestaciones de la cartera común de servicios del Sistema Nacional de Salud; así como que se han establecido protocolos específicos para la atención preferente de personas con discapacidad, grandes dependientes, niños, mujeres embarazadas y víctimas de violencia de género (15000966).

(...)

- Con relación a las medidas para paliar la saturación de los servicios, la **Consejería de Sanidad del Gobierno de Cantabria** ha comunicado la existencia de consultas de atención rápida para casos menores, así como de una unidad de cuidados intermedios planteada como alternativa a la hospitalización convencional. Los profesionales de dichos servicios han recibido formación en temas de seguridad, entre los que se incluyen la recogida y análisis de eventos adversos con repercusión clínica. También ha señalado los proyectos pendientes de desarrollo, como la clasificación de los pacientes en función de su morbilidad, con especial utilidad en el caso de pacientes con patología crónica. Está por resolverse la acreditación efectiva de los servicios de urgencias de varios hospitales de esa comunidad (15000969).

(...)

## **SEGURIDAD DE LOS PACIENTES (II,8.8)**

Tras el fallecimiento de una niña que fue atendida en el servicio de urgencias de Teruel, provincia en la que se encontraba desplazada, y trasladada al Hospital Miguel Servet de Zaragoza, tras dilatarse la espera de la aceptación del traslado por parte del Hospital La Fe de Valencia, se formuló una **Recomendación** a la **Subsecretaría de Sanidad Universal y Salud Pública de la Generalitat Valenciana** para que se mejorara la coordinación y la respuesta entre el Hospital La Fe de Valencia y otros hospitales del Sistema Nacional de Salud en la derivación de pacientes. Esta institución está a la espera de que se especifiquen las medidas implantadas para la puesta en práctica de la recomendación, que ha sido aceptada (16000351).

(...)

## SALUD PÚBLICA (II,8.9)

Los cambios en el calendario oficial de vacunación infantil son frecuentemente objeto de controversias puestas de manifiesto en las quejas recibidas. Las decisiones de actualización adoptadas por la práctica totalidad de los servicios de salud autonómicos en los últimos dos ejercicios han venido a plasmar el consenso a este respecto en el seno del **Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud**, así como la reivindicación de una parte de la comunidad científica, en cuanto a la conveniencia de incorporar, por ejemplo, la vacunación frente al neumococo en la primera infancia o de vacunar sistemáticamente contra la varicela a los cuatro años (frente al anterior criterio que abogaba por la autoinmunización y vacunación, en su caso, a los 12 años).

La incorporación de la vacuna frente al neumococo se ha producido, según cada comunidad autónoma, entre enero de 2015 y diciembre de 2016, siguiendo el acuerdo alcanzado en el referido Consejo Interterritorial, aunque cada Administración ha adoptado su propio criterio de aplicación temporal, de modo que se acordaba la vacunación a los niños nacidos a partir de una fecha. El hecho de que esta concreta vacuna se encontrara ya autorizada y ampliamente comercializada desde hace años y fuera recomendada con habitualidad por los pediatras, hacía que muchos niños de entre 0 y 18 meses se encontraran en proceso de vacunación, en tres dosis, al momento de aprobarse la medida de incorporación al calendario oficial. La restricción temporal acordada por cada Administración daba lugar a que niños en idénticas circunstancias se vieran excluidos, por razón de edad, de la financiación con cargo al Sistema Nacional de Salud de las vacunas que precisaban. Durante 2016 esta situación ha sido planteada en las comunidades autónomas de Andalucía y Castilla-La Mancha.

En su respuesta la **Consejería de Sanidad de Castilla-La Mancha** dio cuenta que había examinado la posibilidad de extender la vacunación frente a la enfermedad neumocócica invasora a niños nacidos antes del 1 de enero de 2016 para completar las pautas de vacunación ya iniciadas por estos. No obstante, atendiendo a la incidencia de la enfermedad en menores de cinco años, a las tasas de ingresos hospitalarios por 1.000 habitantes en el mismo grupo de edad, así como a la cobertura de vacunación en años anteriores, al precio de la vacuna y a la disponibilidad presupuestaria, se entendió que no se justificaba la adopción de la citada medida. Se está a la espera de conocer la información de la Administración andaluza sobre esta misma cuestión (16002158 y 16014560).

Otro grupo de quejas recibidas en 2016 expresaban preocupación por la suspensión acordada con relación a la Administración de la dosis de recuerdo de la vacuna frente a la tos ferina en niños de seis años. En estos casos, la institución ha aportado a los interesados la información disponible, que apunta a un problema de alcance global en la producción y distribución de unidades de esta vacuna, asociado también a un cambio en la recomendación de vacunación, por el que se administra la vacuna en mujeres embarazadas, precisamente para prevenir la aparición de casos graves de esta enfermedad en las primeras semanas de vida del niño. La demora en la Administración de dosis de recuerdo a los seis años fue consensuada en la **Comisión de Salud Pública del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud**, en línea con la posición del Centro Europeo para la Prevención y Control de Enfermedades, a quien la Comisión Europea consultó la cuestión, para priorizar la vacunación inicial (2, 4 y 6 meses de edad) y el recuerdo a los 18 meses, teniendo en cuenta la menor gravedad de la enfermedad en la edad escolar (16002012, 16002411 y 16012894).

A raíz del conocimiento de diversos estudios e informes que alertan sobre un incremento en la incidencia de contagio por VIH, especialmente entre hombres jóvenes, se solicitó información sobre el desarrollo de las medidas contenidas en el «Plan Estratégico de Prevención y Control de la Infección por el VIH y otras infecciones de transmisión sexual 2013-16». Desde la **Dirección General de Salud Pública, Calidad e Innovación** se indicaron las medidas puestas en marcha para trabajar en prevención y las campañas de sensibilización social iniciadas con tal propósito. También se aludió a la existencia de programas centrados en los nuevos perfiles y los nuevos entornos sociales detectados en el citado plan estratégico, cuyo desarrollo está siendo objeto de seguimiento por parte de esta institución (15018572).

## PRESTACIÓN FARMACÉUTICA Y MEDICAMENTOS (II,8.11)

(...)

### Acceso a los medicamentos y financiación. (II,8.11.2)

Se inició una actuación ante la queja de una madre que exponía el perjuicio padecido por su hija, de 14 años, afectada por un trastorno de la alimentación, por el consumo de medicamentos laxantes que adquiría sin restricción en oficinas de farmacia. La institución planteó a la **Secretaría General de Sanidad del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** la inexistencia de previsiones en la Ley del Medicamento sobre la dispensación de medicamentos a menores de edad en oficinas de farmacia, solicitando información sobre la conveniencia de contar con alguna limitación a este respecto. El informe recibido señala que sería complejo y desproporcionado establecer un sistema de control sobre la dispensación de medicamentos a menores, al tiempo que recuerda que los farmacéuticos deben practicar en todo momento el principio de dispensación informada y denegar la dispensación de medicamentos sujetos a prescripción médica cuando no se presente receta.

Esta institución precisó que una previsión legal específica podía ofrecer mayor amparo a la actuación de los profesionales farmacéuticos, si estimaban preciso denegar la dispensación a un menor de edad, lo que redundaría en una mayor protección para la salud de los menores, especialmente adolescentes, que pueden incurrir más frecuentemente en conductas de riesgo, aun con productos no sujetos a prescripción médica, como en el caso expuesto (15013428).

(...)

## **POLITICA SOCIAL (capítulo II.9 del informe anual)**

### ***Consideraciones generales***

Las situaciones de necesidad y exclusión social continúan siendo los motivos de queja más numerosos respecto al informe del año anterior, con un 29,71 %, pero lejos del 52 % de 2015. Se ha reducido la recepción de quejas en materia de protección a la dependencia, cuyo porcentaje supone el 18,55 % de las actuaciones encuadradas en este capítulo, y ha ascendido ligeramente, hasta casi el 21 %, las referidas a menores y familia, muy especialmente de la mano de las quejas que aluden a las familias numerosas. Las actuaciones que se centran en la situación de las personas con discapacidad y de las personas mayores suponen el 16,46 y el 13,67 por ciento, respectivamente.

Las actuaciones de oficio en estas materias han totalizado 101 expedientes, 62 de ellos abiertos con municipios de más de 100.000 habitantes para promover la existencia de planes de garantía alimentaria para los niños y adolescentes de familias en situación vulnerable, y 23 a problemas de personas con discapacidad.

En 2016 se ha tramitado una solicitud de inconstitucionalidad, vinculable a las cuestiones aquí tratadas. Se refería a la Ley 45/2015, de 14 de octubre, de voluntariado. La resolución mediante la que se le dio respuesta puede consultarse en el anexo correspondiente del presente informe (15014303).

La relación entre admisiones y no admisiones a trámite de los expedientes es favorable a las primeras, en una proporción global de seis de cada diez. Dicha proporción es aún más elevada en lo referido a la protección de la situación de dependencia, de las personas con discapacidad o de las personas mayores. Resulta más equilibrada en las situaciones de necesidad y exclusión social, donde con alguna frecuencia se produce la recepción de quejas cuando la Administración aún se halla en plazo para resolver, lo que impide admitirlas a trámite, y se inclina del lado de la no admisión en menores y familia. La explicación en este caso es que las quejas sobre familias numerosas, que reclaman fundamentalmente una ampliación de los supuestos en que se consideran familias de este tipo, dependen de una modificación legal que está previsto realizar, pero que durante 2016, por la ausencia de iniciativa legislativa del Gobierno en funciones en buena parte del año, ha resultado imposible de acometer.

Por motivos de no admisión, un 33,22 % de los casos se debe a no haberse encontrado indicios de actuación irregular por parte de la Administración; un 21,92 % a no existir actuación administrativa previa que supervisar; un 12,33 % a la falta de respuesta a una ampliación de datos, y un 7,53 % a no hallarse el asunto expuesto dentro de las competencias del Defensor del Pueblo.

El listado de organismos y administraciones con las que se tramitan los asuntos resulta muy amplio e incluye tanto a la Administración General del Estado, como a todas las comunidades y ciudades autónomas y a muchas administraciones locales. Son especialmente numerosas las tramitaciones seguidas con la **Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid, la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de**

## **Andalucía, la Consejería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana, así como diferentes órganos del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad.**

El ritmo de respuesta de las administraciones es con frecuencia menos ágil de lo deseable. La emisión de primeros requerimientos, tras no haberse recibido la respuesta solicitada, resulta lo más habitual y es frecuente que haya que recurrir a cursar un segundo requerimiento. En 2016 se han emitido en estas materias 18 terceros requerimientos, todos ellos atendidos a la fecha de cierre de este informe.

La supervisión realizada ha dado lugar a la formulación de **174 recomendaciones, 59 recordatorios de deberes legales y 15 sugerencias**. Este alto número de resoluciones se vincula en parte a la campaña realizada con los municipios de mayor población sobre la garantía alimentaria de la población infantil, así como, en lo que toca a los recordatorios de deberes legales, a la necesidad de llamar la atención sobre la lesividad de unas prácticas administrativas que desatienden las exigencias normativas, muy especialmente en lo referido al reconocimiento y protección de las situaciones de dependencia.

El análisis de los tipos de conclusión ofrece una situación de equilibrio entre los asuntos que terminan con la apreciación de actuación correcta por parte de la Administración responsable y aquellos en los que se constata una actuación incorrecta, que merced a la actuación de la institución se reconduce de forma completa o parcial. No obstante, llama la atención que el 40 % de las actuaciones que concluyeron apreciando la corrección de la actuación administrativa fueron resueltas una vez que el Defensor del Pueblo ya había intervenido en el asunto. Los casos que concluyeron con discrepancias de criterios entre esta institución y la Administración correspondiente fueron ocho, la mayor parte de ellos relacionados con problemas de personas en situación de dependencia.

## **SISTEMA DE PROTECCIÓN DE MENORES (II,9.1)**

### **Actuaciones relativas a menores en situación de riesgo o desamparo (II,9.1.1)**

La nueva redacción del artículo 18 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de protección de menores, afirma que la situación de pobreza de los progenitores, tutores o guardadores no podrá ser tenida en cuenta para la valoración de la situación de desamparo. Por ello, se iniciaron actuaciones con el **Consell Insular de Mallorca**, para conocer las causas que motivaron el notable incremento de menores bajo su responsabilidad en los últimos años (de 97 en 2007 a 194 en 2014). Se planteaba la duda sobre si esta situación podía venir vinculada a problemas económicos de los progenitores.

Se informó de que el incremento se había producido fundamentalmente en declaraciones de riesgo y no en las de desamparo. Respecto a los tipos de intervención y los porcentajes de acogimiento familiar y residencial, se indicaba que los menores de seis años son siempre atendidos en acogimiento familiar y que nunca se declara el desamparo por cuestiones exclusivamente económicas (15017260 y 16000425).

Como en años anteriores, han sido numerosas las actuaciones realizadas a partir de las quejas de los padres, los acogedores o los propios niños y niñas en situación de riesgo o desamparo sobre los que la entidad pública competente ha adoptado alguna medida de

protección. Las circunstancias en que se produce la intervención de la Administración son muy variadas. Su seguimiento suele ser prolongado y las actuaciones de esta institución se dirigen a verificar si a lo largo de todo el proceso se han respetado los derechos del menor y de los adultos afectados. La resolución final se ve afectada por los cambios que se producen en la familia, la interposición de oposición en vía judicial o el regreso del menor con su familia (16002113, 16002123, 16004147, 16008215, entre otras).

En ocasiones, la actuación de la Administración se ha mostrado ineficaz para garantizar plenamente el bienestar de los menores bajo su tutela. Así se puso de manifiesto en el caso de cinco hermanos, cuyos padres prestaron nula colaboración con la entidad pública e incluso facilitaron la comisión de delitos de abuso sexual contra dos de sus hijas. De la información facilitada se desprende que, pese a haberse destinado múltiples recursos desde que se tuvo conocimiento de la grave situación de desprotección en 2006, se produjeron numerosas fugas de los menores que permitieron la repetición de dichas conductas. Para casos de esta complejidad la mera suspensión de las visitas con los padres se evidencian como insuficientes, por lo que resultaría necesario revisar los protocolos de actuación en estos casos de alto riesgo (13022912).

#### Centros de menores (II,9.1.2)

En 2016 se han visitado dos centros de primera acogida de menores en la Comunidad de Madrid, el Centro Isabel Clara Eugenia, que acoge a niños de entre 0 a 14 años, y el Centro Hortaleza, para jóvenes de 15 a 18 años.

Ambas actuaciones se encuentran en trámite y se ha solicitado información a la **Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid** sobre diversos asuntos: protocolo de agresiones y de contenciones; protocolo de quejas y reclamaciones; formación de los vigilantes de seguridad de los centros; protocolo de fugas, así como la información que se proporciona en tales casos al Grupo de Menores de la Policía Nacional (GRUME). También se ha pedido a la **Dirección General de la Policía** información sobre la formación específica que recibe el personal de vigilancia en materia de manejo de menores en situación vulnerable y por los datos que se requieren y se reciben de las autoridades de tutela en casos de fuga.

Asimismo, se ha solicitado información sobre el número de plazas de todos los centros del sistema de protección, ya que desde el centro destinado a jóvenes se advirtió que la estancia de los menores se alargaba en ocasiones más de lo aconsejable en un dispositivo de primera atención por la falta de plazas en los recursos adecuados para ellos. La información recibida está siendo objeto de estudio al cierre del presente informe (16005990 y 16014422).

Además de esto, también se examinó la situación de un grupo de menores extranjeros no acompañados, que habían abandonado los centros alegando malos tratos y que vivían en condiciones inadecuadas en un parque cercano a dichos centros, asunto del que se da cuenta en el epígrafe dedicado a menores extranjeros no acompañados del capítulo de Migraciones del presente informe.

### Adopción (II,9.1.3)

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia, establece una diferencia de edad máxima entre adoptante y adoptado de 45 años, con la finalidad de evitar que las discrepancias que existen en la normativa autonómica sobre edades máximas en la idoneidad provoquen distorsiones no deseadas. La Comunidad Autónoma de Extremadura, que tiene fijado el límite máximo en 40 años, argumentaba que la normativa estatal fija requisitos de capacidad mientras que en la apreciación de la fase de idoneidad es la normativa autonómica la que tiene prevalencia. El Defensor del Pueblo formuló a la **Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de Extremadura** una **Recomendación**, al entender que lo que hacía la regulación estatal era adaptarse a la evolución de la sociedad española, en la que hay cada vez más progenitores con edades superiores a los cuarenta años, y que no se habían acreditado especiales razones de la población de Extremadura para mantener una edad inferior.

La Recomendación se considera aceptada al informar la citada consejería de la tramitación de un reglamento que ajustará la edad máxima al criterio de la legislación estatal. Aunque la respuesta no se pronuncia respecto al tratamiento que recibirán los expedientes iniciados antes de la entrada en vigor de la nueva norma, en opinión de esta institución nada impide su adaptación por la vía de una disposición transitoria, salvo que se acredite que dicha decisión tendría una incidencia negativa en la tramitación con los países de origen de los menores (15015336).

El artículo 5.2 de la Ley de Adopción Internacional establece que «las Entidades Públicas promoverán medidas para lograr la máxima coordinación y colaboración entre ellas [y] procurarán la homogeneización de procedimientos, plazos y costes». En anteriores informes se ponía de manifiesto la falta de prácticas uniformes en la elaboración y remisión, a los países de origen de los menores de los informes de seguimiento de adopciones internacionales. La **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad**, aun cuando reitera las dificultades para establecer pautas uniformes cuando tanto los países peticionarios como las autoridades españolas encargadas del asunto no siempre tienen posiciones coincidentes, mantiene el compromiso de suscitar el asunto en los foros técnicos correspondientes (14007321).

De la información recabada de distintas administraciones y de las reclamaciones de los ciudadanos se desprende que el asunto de los seguimientos postadoptivos se ha tratado fundamentalmente desde la perspectiva de dar cumplimiento a los compromisos adquiridos con los países de origen de los niños y no como una actuación que debe estar supervisada por la Administración española competente, de forma que queden salvaguardados los derechos de todas las partes intervinientes, fundamentalmente los de los adoptados y sus padres. Esta institución ha recibido quejas de ciudadanos de distintas comunidades autónomas, cuyo común denominador es la mencionada falta de una regulación clara en esta materia y la inseguridad que ello genera en las familias afectadas (15004399 y 15015826).

## PERSONAS CON DISCAPACIDAD (II,9.2)

### Valoración de la discapacidad (II,9.2.1)

La diversidad de criterios para aplicar el baremo de discapacidad a menores con neoplasia, motivó actuaciones ante el **Instituto de Mayores y Servicios Sociales (IMSERSO)**. Dicho instituto convocó una reunión del Pleno de la Comisión Nacional de Valoración del Grado de Discapacidad para coordinar criterios sobre este asunto. Se acordaron los siguientes criterios: 1) En general debe esperarse seis meses para realizar la valoración del grado de discapacidad de los menores con cáncer; esta valoración siempre tendrá carácter provisional; 2) excepcionalmente, se valorará antes de ese plazo cuando haya metástasis, cuando las secuelas de la enfermedad tengan carácter permanente y cuando exista un mal pronóstico desde el diagnóstico. En Canarias, lugar de donde se recibió la queja que dio origen a esta actuación, se han previsto especiales medidas de formación a este respecto (16002329).

(...)

### Recursos para personas con discapacidad (II,9.2.2)

#### **Atención temprana**

Facilitar atención temprana a personas de corta edad que no llegan al grado de discapacidad del 33 % podría prevenir en ciertos casos la evolución desfavorable de una discapacidad. La **Consejería de Sanidad y Políticas Sociales de Extremadura** está estudiando esta posibilidad, aunque pone el límite en la edad de nueve años. Para ello se han constituido distintos grupos de trabajo, con la colaboración del CERMI-Extremadura, para la modificación en diversos aspectos del Marco de Atención a la Discapacidad de Extremadura (MADEX) (15007989).

La **Consejería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Comunitat Valenciana** ha informado de la adopción de medidas para evitar que se vuelvan a producir problemas en el acceso a los servicios de atención temprana por falta de coordinación entre las distintas administraciones competentes, tal como ocurrió en un caso del que se daba cuenta en el informe de 2015. Se ha elaborado un protocolo general, que implica a las consejerías con competencias en sanidad, servicios sociales y educación, para minimizar los tiempos de incorporación de los menores con necesidades especiales a los centros correspondientes, ya sean públicos o concertados (13030464).

En términos parecidos, la **Comunidad de Madrid** ha afrontado también cambios organizativos que han afectado a la atención temprana. En la información recibida en 2016 se deja constancia de las mejoras introducidas en el sistema, como la gestión centralizada de plazas, la contratación de más plazas y un incremento presupuestario de tres millones de euros. La supresión del Instituto Madrileño del Menor y la Familia, efectiva desde el 1 de enero de 2016, supuso el trasvase de las competencias a la **Dirección General de Atención a Personas con Discapacidad**. Este organismo tiene prevista la elaboración de un protocolo y la constitución de un registro informático que contenga la información de las distintas consejerías implicadas. El escaso tiempo transcurrido y la puesta en marcha de nuevos modelos normalizados de solicitud y la adaptación informática, no permiten valorar globalmente si las medidas han

incidido en la mejora de la gestión de la lista de demanda encomendada al Centro Regional de Coordinación y Valoración Infantil (CRECOVI) (15002978).

### ***Daño cerebral***

En el marco de las actividades generales de supervisión de centros y para conocer la situación de los menores con parálisis cerebral se visitaron tres centros especiales que atienden a estos menores, situados en Madrid: la Fundación AENILCE, el Centro DATO II y la Fundación BOBATH. Las conclusiones obtenidas fueron positivas. Sin embargo, se pusieron de manifiesto disfunciones como consecuencia de los cambios producidos en la organización de la evaluación, que se ha centralizado en el CRECOVI. Se apreció poca concreción en los informes, que suelen contener la indicación genérica de «retraso madurativo» sin concretar la patología. Además, la asignación de centro ha dejado de realizarse por especialización, primándose las razones de proximidad frente a las de especialización del tratamiento (16001844, 16002918 y 16005340).

(...)

### **SITUACIÓN DE DEPENDENCIA (II,9.4)**

(...)

Respecto a la actuación relativa a la modificación de la obligatoriedad de las revisiones periódicas a los menores al inicio de cada período diferenciado de la tabla de aplicación cronológica, en los supuestos en que las enfermedades o dolencias que padecen permitan prever una evolución negativa o la permanencia en la misma situación de dependencia a largo plazo, así como la conveniencia de extender la aplicación de la Escala de Valoración Específica (EVE) al proceso de valoración en el tramo de edad comprendido entre los tres y los siete años, la **Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad** ha informado de que el grupo de trabajo encargado de evaluar los resultados de la aplicación del baremo de dependencia ha propuesto a la Comisión Delegada del referido Consejo Territorial la ampliación de la aplicación de la EVE para personas menores de tres años hasta los seis años, por lo que se está pendiente de la decisión del consejo (15013466).

(...)

### **FAMILIAS NUMEROSAS (II,9.5)**

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, encomienda al Gobierno la remisión a las Cortes Generales, en el plazo más breve posible, de un proyecto de ley de reforma de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de protección de las familias numerosas, con el objetivo de garantizar la igualdad de oportunidades y el acceso a los bienes y servicios públicos, así como de contribuir a la redistribución de la renta y de la riqueza de las familias.

Entre las modificaciones más reclamadas en las quejas están:

- redefinición de las condiciones de la unidad familiar y de sus miembros para ser beneficiarios del título de familia numerosa, con la inclusión de las familias monoparentales con dos hijos a cargo;
- inclusión en el título de los dos progenitores, aun cuando no exista vínculo conyugal;
- tratamiento especial para las familias de separados o divorciados con custodia compartida;
- familias con un cónyuge con discapacidad y dos hijos a cargo (16001226, 16006630, 16009857, entre otras).

La falta de resolución de un recurso de reposición contra la denegación del título de familia numerosa por parte de la **Consejería de Políticas Sociales y Familia de la Comunidad de Madrid**, motivó que se formulase un **Recordatorio del deber legal** de resolver los recursos de forma expresa y en los plazos establecidos, ya que la Administración no pueda optar por el silencio aunque entienda que el interesado, residente en el extranjero, no reunía los requisitos para acceder al título de familia numerosa solicitado (15013327).

La Comunidad de Castilla y León aplicaba indebidamente el criterio de capacidad económica para la exención o bonificación de tasas y derechos en el ámbito educativo a las familias numerosas. Sobre este asunto, el Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León ya había declarado nulo un precepto del Decreto 28/2013, de 4 de julio, aplicable a las tasas universitarias, argumentando la diferencia existente entre el régimen de concesión de becas y ayudas al estudio, que puede estar sometido a las circunstancias socioeconómicas de la unidad familiar y al aprovechamiento académico del alumno; y el interés general que subyace en el ámbito de los beneficios, como exenciones y bonificaciones de las tasas o precios públicos que se apliquen a los derechos de matriculación y examen, por expedición de títulos y diplomas académicos, docentes y profesionales, etcétera, cuando de familias numerosas se trata. Lo que la Administración autonómica puede hacer es mejorar dichas medidas pero no endurecer las condiciones de acceso.

Por tal motivo se ha formulado una **Recomendación** a la **Consejería de Educación de Castilla y León** para la adecuada aplicación de estas medidas, además de una **Sugerencia** para que se aplique la bonificación a la expedición del título de bachillerato del hijo de la interesada (16008694).

## PERSONAS EN SITUACIÓN DE POBREZA Y EXCLUSIÓN SOCIAL (II,9.6)

### Rentas mínimas (II,9.6.1)

(...)

En el informe de 2015 se hizo referencia a la **Recomendación** formulada al **Ayuntamiento de Alicante**, con relación a las demoras en la elaboración de los planes de inserción familiar necesarios para la aprobación de la Renta Garantizada de Ciudadanía. La Recomendación iba encaminada a que se incrementaran los recursos materiales y personales vinculados a la

elaboración de estos planes. El ayuntamiento indicó que, ante el incremento de solicitudes y la falta de personal, se tuvieron que adoptar medidas para priorizar las solicitudes. Por su parte, la **Consejería de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana** indicó que, como consecuencia de la decisión del Tribunal Superior de Justicia sobre la fecha de efectos económicos de la solicitud, se hizo necesario excepcionar la exigencia de planes familiares de inserción para determinadas solicitudes. El Ayuntamiento de Alicante informó, en septiembre de 2016, de la incorporación de cuatro trabajadores sociales para la tramitación de los planes de inserción familiar vinculados a la Renta Garantizada de Ciudadanía con lo que espera normalizar la situación (15007292).

(...)

#### Personas que viven en asentamientos de infraviviendas en Huelva (II,9.6.2)

Como continuación de las actuaciones de oficio iniciadas en 2014 sobre esta cuestión, tras recibir finalmente todos los informes solicitados, esta institución formuló diversas **Recomendaciones** a los **Ayuntamientos de Lepe, Lucena del Puerto, Moguer y Palos de la Frontera**, así como a la **Viceconsejería de la Presidencia y Administración Local de la Junta de Andalucía**.

A los ayuntamientos se les recomendó:

1. impulsar la creación de una mesa de coordinación en la que participen las administraciones (estatal, autonómica y local) y las organizaciones sociales y empresariales, para la elaboración de un plan de acceso de las personas que viven en los asentamientos a recursos tales como vivienda, sanidad, servicios sociales, así como para la garantía de sus derechos como trabajadores;
2. reforzar sus actuaciones en el marco del sistema de protección de menores, en colaboración con la Consejería de Igualdad y Políticas Sociales de la Junta de Andalucía, para detectar posibles casos de riesgo de los menores presentes en los asentamientos;
3. incrementar los recursos materiales y personales para ofrecer los recursos básicos y necesarios, que correspondan a sus competencias, a los colectivos asentados en las zonas de infraviviendas.

Asimismo, a la **Viceconsejería de la Presidencia y Administración local** se le formularon **Recomendaciones** similares, aunque adaptadas a su ámbito competencial, con especial énfasis en el desarrollo de un protocolo de seguimiento de los menores allí residentes que contemple la colaboración de las entidades locales y de las autoridades de protección, sanidad y educación, así como en la implantación de medidas de apoyo a los municipios en que esta situación se da de forma habitual.

Adicionalmente se iniciaron actuaciones con la **Diputación Provincial** y con la **Subdelegación de Gobierno en Huelva**, ya que los ayuntamientos necesitan más apoyos para poder paliar en la medida de lo posible esta situación. Una vez se reciban todas las respuestas se dará cuenta en el próximo informe anual (14022565).

### Programas municipales de garantía alimentaria (II,9.6.3)

Esta institución formuló en años anteriores **Recomendaciones** a las comunidades y ciudades autónomas para que se establecieran programas de garantía alimentaria para menores. En las respuestas recibidas, la mayoría de ellas referían que tienen planes de coordinación y convenios con las entidades locales, que ofrecen ayudas para la atención por los servicios sociales de atención primaria, en las que se otorga una respuesta integral al conjunto de la familia de una manera permanente y eficiente.

El artículo 25.2.e) de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local, establece como una de las competencias del municipio la evaluación e información de situaciones de necesidad social y la atención inmediata a personas en situación o riesgo de exclusión social. La coordinación de todas las administraciones resulta fundamental para definir una estrategia común y crear políticas públicas de apoyo. Para ello, ha de diagnosticarse la situación de los menores que pueden encontrarse en riesgo, pobreza o exclusión social, y establecer mecanismos de mayor colaboración entre las administraciones educativa, sanitaria y social.

Resulta también necesario conocer cómo las entidades locales colaboran con la Administración autonómica, o con otro tipo de organizaciones, para garantizar la alimentación básica de los niños más allá de los períodos lectivos, bien a través de la apertura de comedores escolares, bien por otras vías que resulten accesibles para el conjunto de la población que lo necesite.

Los servicios sociales tienen encomendadas la realización de informes sociales para favorecer la inserción social de los ciudadanos, que de hecho son la vía de acceso a los recursos para atender sus necesidades sociales. Además, para determinadas prestaciones y servicios, como el de comedor escolar para menores en situación de vulnerabilidad o el acceso de las familias a rentas de inserción, es por lo general necesaria la emisión de un informe social. En muchas ocasiones, la elaboración de estos informes no se realiza en los plazos establecidos y se demoran en consecuencia la concesión de unas prestaciones o ayudas que resultan vitales.

Por tanto, en 2016 el Defensor del Pueblo inició actuaciones con los municipios de España con más de 100.000 habitantes que, por su volumen de población y estructura de servicios, se consideran un segmento adecuado. Esta elección se realizó teniendo en cuenta la mayor incidencia del problema en el entorno urbano por factores como la complejidad de las estructuras administrativas, la mayor diversidad de necesidades a atender, una menor presencia de redes familiares de apoyo informal, así como una frecuente saturación de los mecanismos de apoyo social disponibles en el entorno.

Las **Recomendaciones** formuladas van encaminadas a establecer o reforzar un sistema de garantía alimentaria, especialmente en períodos no lectivos, para las familias con menores en situación de mayor vulnerabilidad, mediante el empleo de las fórmulas que se consideren más idóneas, como la apertura extraordinaria de comedores escolares, el establecimiento de campamentos de vacaciones, la asignación de cheques-alimentos o tarjetas sociales de prepago. Igualmente, se recomendó otorgar prioridad en la elaboración de informes sociales a los casos de menores o personas con discapacidad a efectos del sistema de garantía alimentaria.

Se solicitó información sobre el alcance y contenido de los convenios vigentes o en preparación con otras administraciones sobre la cuestión y un cuadro resumen de las ayudas municipales existentes para las familias en situación de mayor vulnerabilidad, con sus referencias normativas y dotación presupuestaria.

Hasta la fecha de cierre de este informe se han recibido la mayor parte de las respuestas y solo falta la respuesta de quince entidades locales. La mayoría de las corporaciones señalan que no solo disponen de ayudas para familias con menores en situación de vulnerabilidad en períodos no lectivos, sino que las ayudas se conceden durante todo el año. Algunas informan de la apertura de comedores escolares o campamentos de verano, con programas de ocio y tiempo libre que incluyen el almuerzo o la merienda, y otras señalan que tienen establecidos diversos recursos como prestaciones económicas de emergencia social, prestaciones para alimentos básicos adaptados a las necesidades nutricionales de los menores o refuerzos del desayuno y almuerzo.

Por otro lado, la práctica totalidad de las respuestas recibidas indica que los municipios colaboran con la Administración autonómica en la tramitación y gestión de las rentas de inclusión social, prestaciones que con frecuencia consideran el recurso fundamental para cubrir las necesidades básicas de las familias con menores a su cargo.

La mayor parte de las entidades locales también señalan que disponen de convenios con entidades del tercer sector para ofrecer diferentes recursos, así como con otras administraciones con las que se establecen líneas de actuación, como la elaboración de planes y la constitución de redes de coordinación para ofrecer diferentes recursos.

En cuanto a la segunda **Recomendación**, las entidades señalan por lo general que intentan agilizar la tramitación de ayudas y recursos para las familias con menores que con más urgencia lo necesitan, siempre dentro de sus posibilidades, ya que deben hacer frente al incremento de sus competencias y de las personas que acuden a los servicios sociales en un contexto de limitación de recursos económicos y de personal. No obstante la **Recomendación** de esta institución estaba dirigida al establecimiento de una prioridad formal de tramitación basada en el cumplimiento del principio de interés superior del menor, posibilidad que está contemplada en la normativa general de procedimiento administrativo y que no supondría más que una medida concreta de atención a la obligación existente para todos los poderes públicos españoles en virtud de la Convención de Derechos del Niño (16006854 y 61 más).

## VIVIENDA (capítulo II.10 del informe anual)

### ADJUDICACIÓN DE VIVIENDAS DE PROTECCIÓN PÚBLICA (II,10.2)

(...)

El procedimiento de adjudicación de una vivienda por especial necesidad se ha convertido en un procedimiento ordinario en la Comunidad de Madrid para poder optar a la adjudicación de una vivienda de protección pública. El Defensor del Pueblo ha percibido el mismo problema en diferentes comunidades autónomas, como los casos de la Comunidad Valenciana y Castilla-La Mancha.

La situación que describen los ciudadanos en sus escritos es muy precaria. Se trata de unidades familiares, en la mayoría de los casos compuestas por mujeres solas con menores de edad a su cargo, con escasos recursos económicos y que no disponen de ningún tipo de alojamiento, o que comparten algún inmueble gracias a la ayuda de familiares o amigos.

En el presente ejercicio se ha obtenido una reacción administrativa como contestación a algunas propuestas formuladas —como se recogió en el informe de 2015— por esta institución a la Comunidad de Madrid. Los solicitantes reciben en la actualidad información sobre la puntuación obtenida en su baremación y el puesto que ocupa su solicitud en la lista de espera. Además se ha aprobado una nueva regulación del procedimiento de adjudicación de viviendas por especial necesidad en la Comunidad de Madrid que incorpora algunas novedades, como la creación de un parque de viviendas de emergencia social y la posibilidad de ofrecer alojamiento, aunque solo sea temporal, a aquellas familias que requieran atención urgente.

(...)

### PROBLEMAS HABITACIONES DE EMERGENCIA SOCIAL ANTE LOS DESAHUCIOS (II,10.7)

Las circunstancias económicas y financieras por las que atraviesa nuestra sociedad ocasionan que esta institución continúe recibiendo un elevado número de quejas que se refieren a los problemas habitacionales de emergencia social, a los que se enfrentan los ciudadanos ante un desahucio.

El municipio es el marco principal de estos problemas, y los ayuntamientos son la Administración más cercana a los ciudadanos que los padecen. Es por ello que se recuerda a los consistorios que deben contemplar el desalojo de la vivienda tan solo como último recurso, conforme a las reglas del derecho internacional y previa planificación de sus consecuencias.

Ante los casos en los que una unidad familiar sin recursos tiene que hacer frente a un desalojo inminente, especialmente cuando existen menores, las actuaciones que se inician desde esta institución están encaminadas a controlar la actuación administrativa, desde el punto de vista de la prevención, intermediación y protección. Se solicita frecuentemente la búsqueda de soluciones habitacionales, siquiera alojamientos temporales, a las familias que se

enfrentan a esta situación. Para ello se requiere, y así se solicita, una mayor coordinación con los servicios o departamentos sociales de las correspondientes administraciones afectadas.

En general, tanto las comunidades autónomas como los ayuntamientos adoptan medidas que, en diferentes formas, contribuyen a aliviar la situación de estos ciudadanos. Para ello se procede a la creación de departamentos específicos que ejercen de mediación para paralizar los desahucios por parte de entidades financieras, se crean parques de viviendas destinadas a familias en grave situación socioeconómica, o se modifican reglamentos de adjudicación de viviendas por especial necesidad para baremar los casos de desahucio inminente. También se aplican distintas medidas de apoyo e impulso para recuperar a las familias y evitar su exclusión social. En todos los casos, el Defensor del Pueblo informa a los comparecientes de dónde tienen que acudir para poder defender adecuadamente sus intereses y de las diferentes opciones que disponen para afrontar cada caso.

## SEGURIDAD SOCIAL Y EMPLEO (capítulo II.11 del informe anual)

### SEGURIDAD SOCIAL (II,11.1)

#### Cotización y recaudación (II,11.1.2)

##### **Gestión telemática de bonificaciones y cuotas**

(...)

Continúan recibándose quejas de ciudadanos perjudicados por las dificultades en la adaptación de los programas informáticos para el cálculo de bonificaciones en las cuotas a la Seguridad Social, como consecuencia de las múltiples reformas legales que en estos últimos años han afectado al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos. Este fue el caso de varias trabajadoras autónomas, madres de hijos menores de siete años, que contrataron a un trabajador a tiempo completo para conciliar la vida personal y familiar. Ello supone la aplicación de las reducciones introducidas en el mes de julio de 2015 en el Estatuto del Trabajo Autónomo, por la Ley 25/2015, de las que las reclamantes no habían podido disfrutar en el momento de dirigirse a la institución.

La Tesorería General de la Seguridad Social (TGSS) ha indicado que la carga de trabajo que suponen estas modificaciones legislativas obligó a la Gerencia de Informática a priorizar la adaptación de las aplicaciones respecto de los colectivos con mayor número potencial de afectados. Las adaptaciones reclamadas por las comparecientes finalizaron en el mes de septiembre de 2016 y se les aplicaron de oficio las correspondientes bonificaciones con carácter retroactivo (16000327, 16004338 y 16004692).

(...)

#### Pensiones (II,11.1.6)

(...)

##### **Prestación por hijo a cargo**

La Dirección Provincial del **INSS** en Alicante suspendió el pago de una prestación por hijo a cargo, por no presentar la interesada el Documento Nacional de Identidad de su hija, aunque esta señalaba no haber recibido la comunicación de tal requerimiento. La entidad gestora comprobó que efectivamente se había producido un error en la recepción de la petición, por lo que procedió al abono de los semestres correspondientes (16010704).

(...)

#### Desempleo (II,11.1.7)

(...)

##### **Subsidio de desempleo**

Esta institución comparte el criterio del **SEPE**, de 30 de diciembre de 2014, por el cual, partiendo de la obligación de alimentos de los progenitores respecto de los hijos con

independencia del estado civil, entiende que para acreditar la existencia de responsabilidades familiares han de incluirse todas las rentas y a todos los miembros de la unidad de convivencia así constituida, para dar un trato similar al adoptado en los supuestos de matrimonio con hijos, y así ha venido comunicándose a los ciudadanos que se han dirigido a la institución planteando su disconformidad. Ello supone que, a efectos de acreditar responsabilidades familiares durante la vigencia de una unión de hecho, se presuma que los gastos necesarios para la alimentación, formación y cuidado de los hijos comunes son asumidos con cargo a los ingresos destinados a la unidad de convivencia.

Ante el desconocimiento de los solicitantes del subsidio de dicho criterio, esta institución formuló al SEPE dos **Recomendaciones** para que se incluyan en los folletos y guías informativos de todos los subsidios y en la página web de ese servicio el citado criterio, y para que se impartan instrucciones al objeto de que los funcionarios de las oficinas de prestaciones efectúen un estudio de las solicitudes de las prestaciones y subsidios, requieran toda la información sobre los ingresos de las personas desempleadas y extremen la celeridad en la revisión de cobros indebidos de los mismos.

En su respuesta, la entidad gestora acepta la Recomendación e indica que ha revisado el impreso de solicitud de subsidio, actualizado la información y ha incluido el asunto en el apartado de preguntas frecuentes de su página web. Respecto de la segunda Recomendación, se señala que, aunque entre sus objetivos está la reducción de plazos de respuesta, dada la casuística a la que hay que atender, en determinadas ocasiones se producen situaciones excepcionales que pueden implicar una mayor demora en la resolución de un concreto procedimiento (15014797).

La **Secretaría de Estado de Empleo** ha comunicado que mantiene el criterio del **SEPE** de computar el importe de las becas públicas para estudios académicos percibido por cualquiera de los miembros de la unidad familiar, a los efectos de determinar el cumplimiento de los requisitos de carencia de rentas o de responsabilidades familiares para el acceso al subsidio de desempleo a que se refiere el artículo 275 de la Ley General de la Seguridad Social, excluyéndose de este cómputo las becas o ayudas cuyo objeto sea únicamente el de suplir los gastos que se generen por la asistencia a acciones de formación o programas de empleo, tales como gastos de transporte, alojamiento o manutención.

Ello implica la no aceptación de las Recomendaciones a las que se hizo alusión en el anterior informe, que fueron elevadas a la Secretaría de Estado para ver si se lograba una reconsideración en la postura del SEPE. Al concluir esta tramitación el Defensor del Pueblo debe reiterar su criterio de que las becas destinadas a compensar los gastos inherentes al estudio no debieran considerarse renta de la unidad familiar a estos efectos (15008125).

(...)

## ACTIVIDAD ECONÓMICA (capítulo II.13 del informe anual)

### ENERGÍA ELÉCTRICA (II,13.4)

El Defensor del Pueblo ha afirmado con reiteración que el suministro eléctrico es esencial para una vida digna y condición necesaria para el ejercicio de otros derechos fundamentales, por ejemplo, la educación. Los menores en edad escolar realizan sus tareas durante el invierno después de la caída de sol, por lo que privar de suministro eléctrico a un domicilio en el que viven menores de edad afecta a su derecho fundamental a la educación y consecuentemente la igualdad de oportunidades. Igualmente, el suministro eléctrico es esencial para salud, dado que los frigoríficos son imprescindibles para la adecuada conservación de los alimentos. Por ello, la regulación de las condiciones en que se presta el suministro eléctrico ha de atender a este rasgo esencial del suministro eléctrico, cuando tiene por objeto consumidores domésticos en su vivienda habitual.

Están abiertas varias actuaciones orientadas a obtener modificaciones normativas de alcance general para responder a los problemas detectados sobre el suministro eléctrico como elemento fundamental del derecho a la vida. De las recomendaciones formuladas ya se dio cuenta en los informes de 2014 y 2015. Muchas de ellas continúan abiertas, pues durante 2016 han estado suspendidas por la larga duración del Gobierno en funciones. (...)

Como actuaciones significativas en este ámbito ha de mencionarse la intervención de oficio del Defensor del Pueblo tras el fallecimiento de una anciana en la localidad de Reus (Tarragona), como consecuencia de un incendio provocado por las velas con las que se iluminaba al carecer de suministro eléctrico, la actuación continúa en trámite (16014903). O la actuación de oficio tras el corte de suministro en unas viviendas sociales de Parla (Madrid), que se comenta más adelante, en este mismo capítulo. Bono social Una de estas recomendaciones sobre el cambio normativo afecta al bono social, que sigue regulado al margen de la renta. Esta circunstancia determina que los recursos orientados a combatir la pobreza energética no se empleen adecuadamente y hay personas que, por sus escasos ingresos, necesitan percibir la energía a una tarifa bonificada y no se les reconoce el derecho a ello. Ya en 2014, el Defensor del Pueblo recomendó a la Secretaría de Estado de Energía modificar los requisitos de concesión del bono social eléctrico, en relación con la renta del petitionerio y no a otros criterios, y a lo largo de 2016, se han seguido recibiendo quejas sobre esta cuestión. Esta Recomendación sigue pendiente de aceptación (11021175, 16002737, 16004206, 16004249).

(...)

#### ***Privación de suministro en viviendas sociales de Parla (Madrid)***

Un edificio de viviendas sociales del Ayuntamiento de Parla se vio privado de suministro eléctrico, lo que afectó a más de mil personas residentes en el inmueble, muchas de ellas menores en edad escolar. El corte de suministro había sido solicitado por la fundación que gestionaba el inmueble por encargo del ayuntamiento, tras la quiebra de la concesionaria original, y se detectó que el edificio contaba con un único contrato de suministro eléctrico y que

no existían, por lo tanto, contadores individuales que permitieran medir el consumo de cada arrendatario, muchos de los cuales se encontraban al corriente de pago de su factura.

Ante esta situación, se recomendó al Ayuntamiento de Parla el restablecimiento del suministro con carácter inmediato, la instalación de contadores individuales que permitan individualizar el consumo de cada arrendatario y la investigación del destino de las subvenciones concedidas a una fundación para abonar los gastos del suministro eléctrico que no había sido pagado a la compañía. Como complemento, se recomendó a la **Dirección General de Industria, Energía y Minas de la Comunidad de Madrid** que facilitase las acciones necesarias para la firma de un nuevo contrato de suministro, la instalación de contadores individuales y la firma de contratos de suministro individuales. El suministro de energía eléctrica de momento ha sido restablecido y las actuaciones permanecen abiertas (16013229, 16013266, 16013277, entre otras muchas).

### AGUA (II,13.5)

(...)

#### **Corte de suministro**

Un vecino de Santiurde de Toranzo (Cantabria) sufrió cortes de larga duración en el suministro del agua y sin aviso previo, lo cual le generó graves problemas, al convivir con un menor. Se tuvo conocimiento por parte de la corporación local que dichos cortes eran puntuales y producidos por la escasez, ya que, debido a la sequía, los manantiales se agotaban casi por completo y el agua no llegaba a todos los puntos.

Con el objeto de dar solución al problema, la entidad local remitió a la Consejería de Medio Ambiente del Gobierno de Cantabria un escrito relativo al proyecto Plan municipal de abastecimiento de agua, en el cual se fijaban las prioridades y se establecían las directrices de la acción pública al objeto de garantizar un uso racional del recurso y optimización del sistema. Para poder ir acometiendo las fases del proyecto, dadas las dificultades económicas, el ayuntamiento solicitó de dicha consejería la colaboración necesaria para llevar a cabo la ejecución del mismo. Para poner fin a los problemas de abastecimiento en la época estival se aprobó un acuerdo de cesión del derecho al uso privativo de las aguas entre el Ayuntamiento de Santander y el Ayuntamiento de Santiurde de Toranzo (14017447).

### SUBVENCIONES (II,13.9)

(...)

Un motivo que se repite habitualmente es el impago de la prestación económica por hijos menores de tres años. El **Departamento de Bienestar Social y Familia de la Generalitat de Cataluña** concedió la mencionada ayuda a una persona. A fecha de presentación del informe está pendiente el abono del año 2010 y de la parte devengada del año 2011 (11024546).

## URBANISMO (capítulo II.16 del informe anual)

### LICENCIAS URBANÍSTICAS (II,16.3)

#### **Centros de ocio infantil**

Durante el año 2016 se han llevado a cabo actuaciones ante la Administración autonómica y local a causa de las dificultades existentes para actuar contra los centros de ocio infantil que carecen de licencia de actividad, o que disponen de ella pero funcionan realmente como escuelas infantiles, dando lugar a intrusismo profesional.

La falta de regulación de los centros de ocio infantil en la **Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha** contribuye a los problemas detectados en la tramitación. De hecho, la propia Administración reconoce la necesidad de establecer una normativa con el objeto de clarificar el protocolo de actuación tras conocer la existencia de centros de ocio o educativos que, o bien funcionan como centros de educación infantil sin autorización o bien funcionan como centros de ocio en horario escolar con niños/as menores de 3 años sin autorización administrativa (14021615).

El problema detectado reside en una indefinición competencial. La Consejería de Educación no considera las llamadas ludotecas como centros integrados dentro del sistema educativo, por lo que el control de sus actividades queda en manos municipales. Sin embargo, los ayuntamientos ejercen un control meramente urbanístico, de adaptación de los locales a los parámetros urbanísticos, y de cumplimiento formal del ejercicio de actividad, fundamentalmente horarios. Por ello su control se realiza tanto respecto de las competencias urbanísticas como en materia de espectáculos públicos, siendo necesario modificar esta regulación para que existan unas competencias claras sobre esta cuestión.

La Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha reconoce que, sin perjuicio de las competencias que les pueda corresponder a los municipios, no hay una clara delimitación sobre qué órgano u órganos dentro de la Administración de la Junta son los competentes en materia de ludotecas: Consejería de Bienestar Social (competente en servicios sociales, por la consideración de las ludotecas como actividades sociales), Educación, Cultura y Deportes (competente en cultura, como actividades culturales) o Consejería de Hacienda y Administraciones Públicas (competente en autorizaciones sobre actividades recreativas). Por ello, se ha solicitado informe sobre estas cuestiones al Gabinete Jurídico (16009174).

### DEBER DE CONSERVACIÓN (II,16.5)

(...)

En el 2016 se han incrementado las quejas referidas al deficiente estado de conservación de las áreas de juego infantil de varios municipios (por todas, 16002862).

Como ya alertó esta institución con ocasión de la presentación del estudio sobre *Seguridad y Accesibilidad de las Áreas de Juego Infantil*, solo dos Comunidades Autónomas (Galicia y Andalucía) disponen de una regulación específica sobre las medidas de seguridad que han de cumplir las áreas de juego infantil. Ello no significa que los ayuntamientos no puedan regular mediante ordenanza los requisitos de seguridad de las áreas de juego infantiles

instalados en su municipio, en virtud de sus competencias en urbanismo, medio ambiente urbano (parques y jardines públicos, en lo que aquí interesa), equipamientos de titularidad local e instalaciones deportivas y de ocupación del tiempo libre.

En todo caso, cuando un ayuntamiento recibe una queja relativa a deficiencias en un área de juego infantil, los técnicos municipales han de girar visita de inspección para comprobar que cumple con las condiciones de seguridad, salubridad y ornato exigibles y, en caso negativo, adoptar las medidas oportunas para garantizar que las instalaciones no suponen un riesgo para sus usuarios (15013781).

(...)

## **ACCESIBILIDAD (II,16.7)**

### ***Barreras arquitectónicas en entorno urbano***

(...)

Las principales quejas respecto a los itinerarios peatonales se centran en los semáforos, respecto a la señalización táctil, visual o acústica que se considera inadecuada o deficiente, y el tiempo de paso insuficiente, en los cruces debido a los comportamientos incívicos (coches, motos o bicicletas aparcados en zona de paso). En relación con los parques y jardines, se señala como barrera en las áreas de juego infantil el pavimento que dificulta el acceso con sillas de ruedas, la inexistencia de elementos de juego accesible y de bancos en las zonas de estancia asociada.

## FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS (capítulo II.18 del informe anual)

### CONDICIONES LABORALES DE LOS EMPLEADOS PÚBLICOS (II,18.7)

(...)

#### **Permisos de los funcionarios**

De acuerdo con lo establecido en el artículo 49 e) del Estatuto Básico del Empleado Público, el funcionario tendrá derecho, siempre que ambos progenitores, adoptantes, guardadores con fines de adopción o acogedores de carácter permanente trabajen, a una reducción de la jornada de trabajo de al menos la mitad de su duración, percibiendo las retribuciones íntegras con cargo a los presupuestos del órgano o entidad donde venga prestando sus servicios, para el cuidado, durante la hospitalización y tratamiento continuado, del hijo menor de edad afectado por cáncer (tumores malignos, melanomas o carcinomas), o por cualquier otra enfermedad grave que implique un ingreso hospitalario de larga duración y requiera la necesidad de su cuidado directo, continuo y permanente, acreditado por el informe del servicio público de salud u órgano administrativo sanitario de la comunidad autónoma o, en su caso, de la entidad sanitaria concertada correspondiente y, como máximo, hasta que el menor cumpla los 18 años.

Esta reducción de jornada del 50 % en ocasiones es insuficiente, por lo que los funcionarios solicitan la concesión de una reducción de jornada superior para atender a las necesidades de sus hijos enfermos.

A diferencia de otras administraciones en las que se conceden porcentajes superiores de reducción de jornada remunerada, en la **Dirección General de la Policía** la reducción máxima concedida a los funcionarios con hijos menores en dichas circunstancias era del 50 %, sin otorgar porcentajes superiores basándose en que no habían sido desarrollados por la Administración General del Estado los criterios para su concesión, lo que a juicio de esta institución podría suponer un agravio con respecto a otros empleados del sector público y un menoscabo de los derechos del menor y de los cuidados que en esa situación precisa.

Por ello, **se iniciaron actuaciones de oficio** con la finalidad de conocer el alcance e interpretación que por parte de ese centro directivo se llevaba a cabo respecto a la posibilidad de adoptar un porcentaje de reducción de la jornada superior al 50 %, pues de la norma se desprende que la reducción ha de ser, como mínimo, de la mitad de la jornada, sin que se hubiera establecido por el legislador un límite máximo al porcentaje de dicha reducción.

Esta institución expuso que, de acuerdo con el criterio expresado por la Dirección General de la Función Pública, relativo a la aplicación de este permiso, mientras no se haya establecido dicho límite máximo de reducción, cada Administración, de manera potestativa, atendiendo a las distintas circunstancias que concurriesen en cada caso, así como ponderando los distintos intereses en juego, excepcionalmente, podría elevar la mencionada reducción por encima de la mitad de la jornada que contempla la norma, pero, con objeto de que no se desvirtúe el permiso, la reducción que se acuerde deberá permitir atender, al menos, de una forma mínima y efectiva, la prestación del servicio que venga desarrollando el funcionario.

Se indicó al citado centro directivo que el 50 % de reducción de jornada es el límite mínimo fijado por el legislador, lo que no significa que con la concesión de ese mínimo hayan sido ponderadas las circunstancias concurrentes en los supuestos que sean planteados por los miembros del Cuerpo Nacional de Policía.

El Defensor del Pueblo recordó a la **Dirección General de la Policía** el deber legal de valorar y evaluar las circunstancias que concurren en los supuestos planteados en cada caso por los funcionarios policiales para otorgar el permiso de reducción de jornada por encima del 50 % en los supuestos de cuidado de hijo menor afectado por cáncer u otra enfermedad grave y motivar los criterios de tal decisión (16000326).

## **EL DEFENSOR DEL PUEBLO COMO MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA (MNP) (capítulo II.20 del informe anual)**

Durante el año 2016, se han llevado a cabo 101 visitas (La distribución de esas visitas, atendiendo a la tipología de las dependencias, incluye las efectuadas a los centros de menores infractores).

(...)

De las visitas realizadas en 2016, 17 han sido visitas multidisciplinarias, con la colaboración de técnicos externos, expertos en medicina, medicina forense, psiquiatría y psicología. Se visitaron:

- 4 Centros sociosanitarios;
- 5 Centros para menores infractores y;
- 8 Centros penitenciarios.