

Informe Anual 2018

## El Defensor del Pueblo tramitó 17.697 quejas y dirigió 1.152 resoluciones a las administraciones

- *Se recibieron 17.697 escritos de queja, 327 escritos de solicitud de recurso de inconstitucionalidad y se iniciaron 372 actuaciones de oficio*
- *Se formularon 1.152 resoluciones a las administraciones, entre recomendaciones, sugerencias, recordatorios de deberes legales y advertencias*
- *La Institución reclama iniciativas y reformas para mejorar la calidad de servicios públicos como la sanidad, la educación, la atención a las personas mayores y personas dependientes y la oferta de vivienda protegida*

Madrid. 11/06/2019. El Defensor del Pueblo (e.f.), Francisco Fernández Marugán, ha entregado hoy el Informe Anual 2018 a la presidenta del Congreso, Meritxell Batet y al presidente del Senado, Manuel Cruz.

El año pasado, la Institución tramitó 17.697 expedientes, entre quejas (16.998), investigaciones de oficio (372) y solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad (327). A esta cifra hay que sumar los ciudadanos que fueron atendidos personalmente: 17.923, de los cuales 2.481 fueron presenciales y 15.442 fueron atendidos a través de llamadas de teléfono.

Además, formuló a las Administraciones un total de 1.152 resoluciones, de las cuales 329 fueron recomendaciones, 504 sugerencias, 318 recordatorios de deberes legales y 10 advertencias.

Madrileños, andaluces, valencianos y catalanes, por este orden, lideraron el número de quejas recibidas en la Institución. El año pasado continuaron recibéndose quejas que muestran que es necesario mejorar la calidad de los servicios públicos que se prestan a la ciudadanía. Fernández Marugán ha destacado que “ahora que la situación económica es mejor es el momento de diseñar políticas económicas distintas, de invertir en política pública”.

En este sentido, el Defensor del Pueblo considera necesario aplicar con urgencia iniciativas y reformas, así como aumentar el personal y los medios materiales, en ámbitos como la sanidad, la educación y la atención a personas mayores y a

personas dependientes. Asimismo, ha pedido aumentar la oferta pública de vivienda protegida.

Estas fueron las actuaciones más destacadas de la Institución en 2018:

## Vivienda

El año pasado se recibieron quejas por problemas relacionados con la adjudicación de viviendas de protección pública, ayudas en materia de vivienda, o por la venta de vivienda de protección pública a empresas privadas.

A lo largo del período marcado por la crisis económica y en función de las medidas de austeridad adoptadas a partir de 2010, se ha vivido un retroceso en política de vivienda que nos ha conducido a estar entre los países europeos con menor nivel de protección social en un bien tan esencial como este.

En opinión del Defensor “no ha habido política de vivienda” y esto ha derivado en la realidad actual en la que las administraciones no cuentan con viviendas suficientes para dar respuesta inmediata a las necesidades sociales más urgentes, como **desahucios de unidades familiares con menores de edad**.

La Institución ha abogado por un cambio en la política de vivienda, pues es urgente formular una oferta pública a favor del alquiler social que debería destinarse a los grupos que más han sufrido los efectos de la crisis económica, como son las familias con menores a cargo o con personas con discapacidad; mujeres solas con cargas familiares; familias constituidas por personas en situación de desempleo o que perciben una baja retribución; jóvenes que no han podido alcanzar la emancipación residencial y mujeres víctimas de violencia de género.

En este contexto, el Defensor ha pedido a las administraciones que se doten de recursos suficientes y busquen nuevas vías, más rápidas y eficaces, para atender las [situaciones de emergencia social](#), sobre todo cuando hay menores implicados. Son casos que requieren soluciones inmediatas ya que la necesidad de vivienda y urgencia es mayor.

La Institución también ha formulado [recomendaciones](#) para que comunidades autónomas y ayuntamientos creen una **base de datos única, que coordine y relacione los distintos Registros Públicos de Demandantes de vivienda** que permita aprovechar las sinergias entre administraciones.

Además, el Defensor inició en 2018 una investigación con los ministerios de Fomento y de Justicia por el incumplimiento de las **recomendaciones hechas por la Organización de las Naciones Unidas (ONU) en materia de vivienda social y**

**desahucios.** [La Institución ha reclamado](#) que ambos departamentos analicen en profundidad y de manera coordinada el Dictamen del Comité sobre los Derechos Económicos, Sociales y Culturales de la ONU, que en 2017 determinó que España violó el derecho a la vivienda de una familia con hijos menores que fue desahuciada en 2013 sin que se le proporcionara una vivienda alternativa. Además, el Defensor ha pedido que se tomen en consideración tanto las recomendaciones particulares como las recomendaciones generales del Comité.

Asimismo, preocupan especialmente a la Institución las consecuencias de la **venta de vivienda pública a empresas privadas**. Por ello, ha pedido que se creen procedimientos específicos de adjudicación de vivienda protegida para los afectados.

### Sanidad

La merma en la calidad de la atención sanitaria debido a algunas carencias, humanas y materiales, especialmente en centros hospitalarios de menor tamaño, y a dificultades asociadas a la dispersión o a la ubicación geográfica y problemas relacionados con el **transporte sanitario**, tanto en su modalidad programada como urgente, también fueron motivo de queja por parte de los ciudadanos.

Además, se recibieron quejas por el **copago farmacéutico**, sobre todo por parte de pacientes que, a pesar de encontrarse en una situación de gran vulnerabilidad social y económica, tienen asignado un tipo de aportación farmacéutica igual a la de un trabajador en activo.

Hay que señalar la situación de personas con un grado de discapacidad muy alto, incluso superior al 90%, para las que la legislación actual señala el deber de abonar el 40% de los medicamentos que precisan, no disponiendo apenas de ingresos propios. La Institución realizó en 2018 un seguimiento de las [recomendaciones realizadas](#) sobre este asunto.

Por otra parte, destacan las actuaciones realizadas por el Defensor del Pueblo en materia de **listas de espera** y en el ámbito de la **atención primaria**, principalmente en lo relativo a la falta de facultativos, tanto pediatras como médicos de familia.

Las quejas reflejan desde la preocupación de los profesionales sanitarios por las condiciones en que desarrollan su trabajo, con particular incidencia en una dotación de recursos humanos insuficiente y en condiciones de precariedad laboral, además de otras cuestiones de carácter estructural y organizativo. Se trata de circunstancias arrastradas desde hace varios años, para las que las administraciones públicas no estarían ofreciendo la debida respuesta, a pesar de estar bien identificadas,

cronificándose algunos problemas que hacen temer por un deterioro de la atención sanitaria pública.

En opinión de la Institución es imprescindible que todas las administraciones implicadas propongan de manera coordinada unas **condiciones aceptables de trabajo para todo el personal que atiende en los centros de salud, consultorios o servicios de urgencias no hospitalarios**, y promuevan, desde el ámbito formativo y de desarrollo profesional, mejores condiciones de incentivo y de atracción para los distintos colectivos de profesionales

Respecto al acceso universal al Sistema Nacional de Salud, y a pesar de la aprobación en 2018 de un nuevo marco legal, persisten dudas sobre el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria en determinados casos, como son familiares de ascendientes de españoles o residentes en régimen comunitario, o personas que se encuentran en estancia temporal en España como los estudiantes extranjeros.

### **Personas mayores**

La investigación abierta con todas las Comunidades Autónomas sobre la atención que se presta en los **centros residenciales para personas mayores** muestra una insuficiencia de plazas públicas y concertadas de atención residencial, por lo que, en opinión de la Institución, es necesario un mayor esfuerzo presupuestario.

Para mejorar la calidad asistencial, han de revisarse las ratios de personal de atención directa. El Consejo Territorial ha de profundizar en las necesidades de los centros de mayores que atienden a personas con grados de dependencia II y III y estudiar la posibilidad de revisar al alza las ratios mínimas acordadas. También es preciso, a juicio del Defensor, establecer ratios por categorías profesionales, distinguiendo entre auxiliares de geriatría y otras categorías y garantizar que el personal tiene la cualificación necesaria para el desarrollo de sus funciones.

Asimismo, la Institución cree que hay que actualizar y armonizar la normativa sobre centros residenciales y mejorar los mecanismos de recopilación de datos para poder tener estadísticas fiables sobre los recursos de atención residencial disponibles, tanto a nivel de comunidades autónomas como estatal.

El Defensor del Pueblo considera además necesaria una ley orgánica que delimite las circunstancias extraordinarias vinculadas a la salud y al deterioro físico y mental en las que las personas en edad avanzada pueden tener que asumir limitaciones al ejercicio y realización de algunos de sus derechos fundamentales, con especial referencia a la atención en centros residenciales.

Así, la regulación legal debería aunar el refuerzo de la garantía de los derechos del mayor que ha perdido su capacidad para consentir por deterioro psicofísico o mental, con la debida agilidad en la aplicación de los mecanismos de protección que necesita, los cuales tampoco deberían verse bloqueados por la tardanza de los tiempos procesales y judiciales.

Esa ley estatal ha de recoger también el objetivo de la minimización de las sujeciones y ofrecer certidumbre para los casos excepcionales y puntuales en que resulten imprescindibles cuando no existan o se hayan agotado las medidas alternativas. Su uso debe de hacerse siempre por prescripción facultativa, debe contar con consentimiento informado y resultar imprescindible para proteger la salud del afectado, su seguridad o la de terceros.

Otras actuaciones de la Institución relacionadas con el bienestar de las personas mayores tienen que ver con el transporte y las comunicaciones. Preocupa a la institución el colectivo de **personas receptoras de teleasistencia domiciliaria**, en su mayoría de edad avanzada, que necesitan que el servicio de telefonía se les preste de manera correcta y sin incidencias. Las quejas recibidas inciden tanto en la falta de teleasistencia como en la necesidad de resolver las incidencias de manera urgente. En estos casos, el Defensor del Pueblo pone los hechos en conocimiento del operador y de la Administración, que suelen dar solución al problema planteado y proceden al abono correspondiente derivado de la interrupción del servicio.

Por otra parte, muchas personas mayores que no están en condiciones psicofísicas de conducir dependen del **transporte público** para realizar sus actividades cotidianas. En este contexto se enmarca, por ejemplo, una [sugerencia](#) cursada a un Ayuntamiento para que restablezca el servicio de autobús a una residencia de mayores. Para el Defensor del Pueblo, las razones presupuestarias pueden ser un obstáculo pero no un impedimento, pues siempre cabe la posibilidad de que el ayuntamiento recabe el apoyo de otras administraciones a través de los instrumentos de cooperación previstos por la ley.

## Educación

Un año más el Defensor del Pueblo ha insistido en la “ineludible necesidad de obtener un Pacto de Estado por la Educación con él que se pueda dotar a nuestro sistema educativo de la estabilidad que viene precisando”. Fernández Marugán considera que “un buen sistema educativo no se improvisa, sino que necesita tiempo para implantarse y perfeccionarse”.

En 2018 han continuado las quejas relativas a las condiciones de salubridad o habitabilidad de ciertos centros docentes. Los ciudadanos también han denunciado las disfunciones que, en ocasiones, generan la ejecución de obras de construcción, ampliación o rehabilitación de las **instalaciones escolares**.

Por otra parte, se ha prestado especial atención a las **necesidades específicas** de apoyo que presentan los alumnos en las distintas etapas y niveles educativos. Así, se inició una actuación de oficio para conocer las medidas que las distintas administraciones educativas tienen previsto adoptar en relación con las recomendaciones de actuación efectuadas por el Comité sobre derechos de las personas con discapacidad, en el informe sobre España publicado en 2018, y en el que se cuestiona la escolarización en centros de educación especial o en aulas especiales dentro de centros ordinarios, al considerarlos incompatibles con la convención.

No corresponde a esta Institución cuestionar las conclusiones alcanzadas por dicho comité, sin embargo, en opinión del Defensor, sin merma de la inclusividad, el sistema educativo puede incorporar fórmulas de escolarización especializadas para la atención educativa de los alumnos en razón de sus necesidades específicas, particularmente cuando los ajustes razonables no posibiliten su escolarización ordinaria.

Además, la Institución considera que se debe respetar la libertad de creación de centros docentes, dentro del respeto a los principios constitucionales y a las obligaciones derivadas de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad.

Por otra parte, se han recibido quejas relativas a la **neutralidad ideológica** de los centros educativos en cuanto a espacios públicos en los que no debe tener cabida ninguna forma de adoctrinamiento político. Fernández Marugán considera que el término “adoctrinamiento no debe acompañar y ni siquiera estar cerca de otras voces como educación, enseñanza o docencia”.

Así, ya en una [comparecencia en el Congreso](#) sobre este asunto el Defensor aseguró que “ni la libertad ideológica, ni su concreción en las libertades de pensamiento y expresión, ni la libertad de cátedra pueden justificar la presencia ni los actos de adoctrinamiento en el ámbito educativo”.

En su Informe Anual, Fernández Marugán también ha realizado una llamada de atención en relación con el uso de las instalaciones, espacios y centros educativos para actos de reivindicación política. “Hay espacios y lugares más adecuados para este tipo de actos, y quienes los promueven o los autorizan y quienes tienen

responsabilidades políticas y educativas, ya sea la Administración, las formaciones políticas, las asociaciones de cualquier índole o la comunidad educativa, deberían responsablemente plantearse”, ha asegurado.

## Menores

La motivación y la notificación de las resoluciones que declaran el desamparo, el incentivo de los acogimientos familiares, la atención de los menores que pasan a la mayoría de edad, la protección de los menores acogidos cuando se trasladan de comunidad autónoma y el funcionamiento de algunos centros han sido objeto de actuaciones en 2018.

Los servicios de **atención temprana** para menores con discapacidad también han propiciado la intervención del Defensor del Pueblo. En el caso de la Comunidad de Madrid, la Administración ha reconocido que el elevado número de solicitantes, unido al bajo índice de rotación de las plazas, al estar adjudicadas a menores que precisan tratamientos de larga duración por el nivel de afectación que presentan, sigue haciendo que haya lista de espera para los usuarios.

En opinión de la Institución, la diferencia entre tener atención temprana o no tenerla puede estar, por ejemplo, entre andar o no andar, hablar o no hablar. Por ello, recuerda que las comunidades autónomas deben facilitar recursos y agilizar los procedimientos para que el acceso a estos servicios sea rápido y efectivo.

En relación con los **menores extranjeros no acompañados** se han recibido numerosas quejas sobre los procedimientos de determinación de la edad incoados, tanto a personas extranjeras indocumentadas como a otras que contaban con documentación acreditativa de su minoría de edad. La Institución ha pedido que en la Ley integral de protección a la infancia contra la violencia se incorpore un capítulo que regule el procedimiento de determinación de la edad.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo ha reiterado su preocupación ante la inexactitud de los datos contenidos en el Registro central de menores extranjeros no acompañados. En opinión de Fernández Marugán, “este registro constituye uno de los instrumentos más eficaces para la protección del interés superior de los menores, por lo que resulta imprescindible abordar sin más demora su revisión profunda”.

También han continuado las actuaciones por las demoras o no tramitación de la autorización de residencia que corresponde a los menores extranjeros no acompañados, tutelados por la Administración. Además, siguen recibéndose

numerosas quejas por la situación de irregularidad documental en la que quedan estos menores al alcanzar la mayoría de edad.

Las dificultades para la inserción sociolaboral de los menores extranjeros no acompañados, mayores de 16 años, preocupan especialmente al Defensor del Pueblo. La principal herramienta para una efectiva integración es la incorporación al mercado laboral de este colectivo.

Así, de nuevo en 2018, se reiteró una recomendación a la Secretaría de Estado de Migraciones para la concesión de autorizaciones para trabajar que fue rechazada. Para el Defensor la negativa a hacer constar en las tarjetas de identidad de estos jóvenes que se encuentran autorizados a trabajar, supone una discriminación y una diferencia de trato con el resto de menores, mayores de 16 años, tanto españoles como extranjeros, a los que la normativa autoriza a trabajar sin necesidad de realizar ningún trámite adicional.

### **Violencia machista**

Una vez más, el Defensor ha reiterado su apoyo incondicional a las víctimas de violencia machista y a sus hijas e hijos. Así, en el Informe Anual reclama más implicación de las administraciones para acabar con la violencia machista y recuerda que la Institución está realizando un seguimiento del Pacto de Estado contra la violencia de género.

Fernández Marugán ha vuelto a insistir en que “un maltratador nunca puede ser un buen padre” y para proteger a las niñas y niños, pide que cuando se dicte una orden de alejamiento a un hombre, respecto de una mujer, se suspenda también el régimen de visitas de los hijos e hijas. Además, en su opinión, es necesario que la valoración del riesgo que realiza la policía, cuando una mujer denuncia maltrato, lleve aparejada una valoración individual y específica de la situación de riesgo de sus hijas e hijos.

Para el Defensor, “es necesario otorgar protección rápida y eficaz a los hijos de las mujeres víctimas de violencia de género para evitar que se sigan produciendo asesinatos de menores a manos de sus padres maltratadores”.

Por otra parte, Fernández Marugán, considera que para paliar las carencias detectadas en el tratamiento de las víctimas en el ámbito judicial, es esencial que se cumpla íntegramente el Estatuto de la Víctima, que se respete el derecho a su intimidad y que se mejore la coordinación y la comunicación de los juzgados de violencia sobre la mujer con los servicios especializados de atención integral.

El Defensor también ve imprescindible que desde la Delegación del Gobierno para la Violencia de Género se adopten nuevas medidas para promover y coordinar a las administraciones públicas implicadas en la lucha contra la violencia machista. Así, considera que se debería valorar la posibilidad de impartir instrucciones para que los Puntos de Encuentro Familiar comuniquen a las unidades contra la violencia sobre la mujer, a los juzgados y a la Fiscalía cualquier riesgo que detecten que pueda afectar a mujeres, a niñas y a niños.

En su Informe Anual, el Defensor también denuncia que aunque la Ley Orgánica 1/2004 de medidas de protección integral contra la violencia de género contemplaba la creación de unidades de valoración forense integral en todo el territorio todavía hoy no existen en todas las provincias. En este sentido, urge a su implantación total para atender a todos los juzgados.

### **Migraciones**

El Defensor considera que en materia migratoria hay tres cuestiones que siguen necesitando de una intervención urgente por parte de la Administración y son: los retrasos en la tramitación de expedientes de nacionalidad, el elevado número de solicitudes de protección internacional pendientes de resolver y la acogida que se está realizando de las personas que intentan acceder de manera irregular a España.

En este sentido, Fernández Marugán considera que es necesaria una política migratoria que contemple todo el fenómeno en su totalidad y aboga por una coordinación entre los distintos organismos de las administraciones públicas con competencias en la materia.

El retraso en la tramitación de los **expedientes de nacionalidad** continúa sin resolverse y durante 2018 la situación se ha agravado aún más. Tras la entrada en vigor del nuevo procedimiento de nacionalidad, el ciudadano extranjero que desea formular su solicitud ha de pagar una tasa y realizar unos exámenes de integración y acreditar un conocimiento suficiente del idioma. Cientos de miles de solicitudes formuladas al amparo de este nuevo procedimiento están pendientes de resolver, sin que la Administración haya comunicado qué medidas piensa tomar para su resolución.

El número de **solicitudes de protección internacional** registrado en España durante 2018 es el mayor desde que se recogen datos. Se registraron más de 54.000 solicitudes, de las cuáles, más de 20.000 son de ciudadanos venezolanos. 2018 finalizó con 78.000 solicitudes de protección internacional pendientes de resolver en la Oficina de Asilo y Refugio.

El Defensor confía en que las medidas adoptadas durante este año en la Oficina de Asilo y Refugio para dotarla de más medios materiales y personales permitan a medio plazo solventar la situación en la que se encontraba este organismo. Sin embargo, no se han podido apreciar los mismos avances en las cuestiones relacionadas con el sistema de acogida para los solicitantes de protección internacional.

Durante 2018 no se han adoptado las medidas de choque necesarias para evitar que, en varios momentos del año, un número significativo de estas personas pudiera acceder a un recurso residencial adecuado a su situación. Entre ellas se encuentran, aquellas que no pueden acceder al sistema de acogida porque no consiguen cita para formular sus solicitudes y las que, una vez agotados todos los plazos previstos, aún no tienen resuelta su solicitud de protección internacional, a pesar de haber transcurrido el plazo legalmente previsto.

A juicio del Defensor, el reparto de competencias en materia de protección internacional entre los ministerios del Interior y de Trabajo y Migraciones necesita de una actuación urgente para mejorar las carencias de coordinación apreciadas.

Por último, en 2018, más de 64.000 personas han sido interceptadas intentando **acceder de manera irregular a España**, fundamentalmente por mar. Esta cifra supera incluso las de llegadas a Canarias en 2006 y 2007. Este importante aumento ha puesto de manifiesto la necesidad de tomar medidas estructurales que permitan mejorar la atención a estas personas.

Durante el último trimestre de 2017 y todo el año 2018 se han realizado visitas no anunciadas a los principales puntos de llegada de pateras. Se han analizado tanto las condiciones de privación de libertad como el estado de las instalaciones.

[Fernández Marugán compareció ante la Comisión Mixta Congreso-Senado](#) de relaciones con esta institución, en febrero de 2018, para informar de estas visitas. Se formularon varias recomendaciones para intentar mejorar las condiciones de recepción y acogida de estas personas, así como de las medidas a adoptar para ser más eficaces en la detección de personas con necesidades de protección internacional, menores de edad y víctimas de trata de seres humanos.

### **Víctimas de trata de seres humanos**

La necesidad de mejorar los datos estadísticos sobre trata de seres humanos en España constituye una preocupación del Defensor del Pueblo. Se reconocen los avances en esta materia, ya se recogen los datos desglosados por sexo, nacionalidad

y forma de explotación. Sin embargo, siguen detectándose notables diferencias entre los datos oficiales facilitados por el Centro de Inteligencia contra el Terrorismo y el Crimen Organizado y la Fiscalía General del Estado.

El Defensor considera que se debe aumentar la cooperación y colaboración entre los distintos organismos con competencias en la materia y también se deben priorizar las medidas para mejorar el procedimiento de identificación de las víctimas.

### **Energía eléctrica**

El marco normativo aún no garantiza el suministro eléctrico requerido por la realidad social y las exigencias constitucionales. Sigue existiendo pobreza energética en muchos hogares, o sacrificio económico que los hogares detraen de otras necesidades básicas, como el agua, la alimentación, el vestido o la vivienda, para poder pagar el recibo de la luz.

No obstante, el Defensor del Pueblo valora positivamente el inicio de los trabajos orientados a la elaboración de una **Estrategia Nacional contra la Pobreza Energética**, anunciada por el Real Decreto-ley 15/2018, de medidas urgentes para la transición energética y la protección de los consumidores. Una de sus medidas más reseñables es la **supresión del peaje al autoconsumo** de energía eléctrica, que insistentemente ha venido proponiendo la institución.

En 2018 continuaron las actuaciones encaminadas a conseguir una buena regulación y aplicación del **bono social** para que éste alcance a todos sus potenciales beneficiarios. En opinión del Defensor, el correcto funcionamiento del sistema de bono social no puede alcanzarse sin una implicación activa de todas las administraciones, no solo de la estatal, sino también de las comunidades autónomas y ayuntamientos.

Además, también se ha actuado de oficio para impulsar medidas que favorezcan una **adecuada información de los consumidores**. Una de estas actuaciones es la orientada a promover que los ciudadanos conozcan si el suministro eléctrico que tienen contratado está en el mercado libre o en el regulado.

Destaca también la actuación de oficio, actualmente en curso, sobre **prácticas comerciales engañosas para el cambio de comercializadora** y que tiene su origen en las quejas de personas (sobre todo mayores) que se han visto confundidas, si no engañadas, por prácticas que les inducen a contratar condiciones de suministro desventajosas.

## Impuestos

El impuesto sobre la renta de las personas físicas (**IRPF**) es el tributo que generó mayores problemas, acompañado en 2018 por los impuestos sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana (**Plusvalía municipal**) y sobre **actos jurídicos documentados** (IAJD).

Así, se recibieron quejas de ciudadanos que encuentran obstáculos para acreditar que un inmueble de su titularidad es su vivienda habitual. Por ello, el Defensor [reiteró a la Agencia Tributaria \(AEAT\) su recomendación](#) para que flexibilice su criterio y para que elabore un listado abierto de pruebas que puedan ser aportadas por los contribuyentes. Además, la Institución mantiene abiertas varias actuaciones [para que todos los contribuyentes que lo soliciten puedan recibir asistencia de la AEAT para hacer la declaración del IRPF](#).

Por otra parte, en 2018 la Institución inició una queja de oficio para saber cómo se iba a aplicar la exención en el IRPF de la prestación por maternidad y pidió información a la Agencia Tributaria por la denegación de la deducción por maternidad a un matrimonio entre hombres. Asimismo, [realizó una sugerencia](#) para que una mujer que fue despedida de manera improcedente y readmitida después por sentencia judicial, no pierda la deducción por maternidad durante el periodo comprendido entre el despido y la reincorporación laboral.

Por lo que se refiere a la Plusvalía municipal, tras un fallo del Tribunal Constitucional, que anula dos artículos de la Ley de Haciendas Locales y establece que no hay que pagar este impuesto si se vende a pérdidas, se han recibido muchas quejas por falta de seguridad jurídica sobre las obligaciones tributarias. La conflictividad que este impuesto está generando para ciudadanos y entidades locales hace indispensable, a juicio del Defensor del Pueblo, que el poder legislativo modifique la Ley para adaptarla a la sentencia del TC. Por ello, [reiteró las recomendaciones](#) formuladas en 2015.

## Servicios financieros

Destacan las actuaciones relativas a la ineffectividad de los **Servicios de Reclamaciones del Banco de España y de la Oficina del Inversor de la CNMV** ante las reclamaciones contra las entidades financieras. La Institución hizo un seguimiento de las recomendaciones y advertencias del Banco de España a las entidades financieras sobre mejora del Servicio de Atención al Cliente, y sobre el proyecto de ley reguladora de los procedimientos de resolución extrajudicial de conflictos de clientes

financieros. En esta línea, el Defensor del Pueblo recomendó que se valorara aplicar soluciones extrajudiciales a los inversores perjudicados por la [venta del Banco Popular](#).

En cuanto a los afectados por las **cláusulas suelo**, si bien el Real Decreto-ley 1/2017, de 20 de enero, de medidas urgentes de protección de consumidores en materia de cláusulas suelo, instaba a las entidades de crédito a la creación de un mecanismo ágil de pago de las cantidades cobradas indebidamente, algunas entidades financieras no respondieron a las reclamaciones de los clientes.

Para el Defensor del Pueblo, el mecanismo de reclamación extrajudicial es voluntario para los consumidores pero las entidades tienen la obligación de dar respuesta. Si la tramitación de las reclamaciones es obligatoria para las entidades bancarias entonces deben dar curso a las reclamaciones de los clientes, y una respuesta, sea estimatoria o desestimatoria.

## Justicia

La **lentitud de la justicia** es un tema que preocupa especialmente a los ciudadanos. Por este motivo, el Defensor del Pueblo ha realizado un análisis de las quejas relativas a dilaciones judiciales y ha lanzado propuestas para intentar mejorar la situación de la Justicia. Así, la Institución recuerda en su informe anual que el proceso judicial es solo uno de los medios de solución de conflictos jurídicos y considera que los poderes públicos deben fomentar que se regulen adecuadamente otros sistemas de resolución extrajudiciales. El Defensor aboga por potenciar la mediación, el arbitraje y la conciliación como instrumentos de resolución extrajudicial de conflictos.

Por otra parte, el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ) ha informado de problemas estructurales en numerosos órganos jurisdiccionales: elevadas cargas de trabajo, insuficiencia de plantillas, propuestas de creación de órganos no atendidas, etc. En este sentido, el Defensor ve necesario reconsiderar la planta y demarcación judicial para atender a las nuevas necesidades, estableciendo las prioridades oportunas en una programación plurianual de creación de órganos.

Recientemente, el CGPJ y el Ministerio de Justicia han firmado un protocolo para aprobar mensualmente las medidas de refuerzo que no pueden considerarse estructurales. El Defensor valora positivamente este protocolo y considera que podría extenderse a las comunidades autónomas que gestionan personal al servicio de la Administración de Justicia.

Con el objetivo de dar un nuevo impulso a las investigaciones sobre los casos de **“bebés robados”**, un drama que ha afectado a miles de personas en España, el

Defensor formuló en 2018 [recomendaciones](#) a los ministerios de Justicia, del Interior y de Trabajo, Migraciones y Seguridad Social y a la Fiscalía General del Estado para agilizar los procesos de investigación y para trasladarles las peticiones de las asociaciones de afectados.

### Centros penitenciarios

El Defensor considera que el primer deber de la Administración penitenciaria es preservar la vida e integridad de los internos. Por ello, dedica especial atención a los fallecimientos y a los malos tratos. En 2018 se iniciaron 40 expedientes de oficio por fallecimientos en centros penitenciarios.

Un año más hay que recordar que está pendiente la transferencia de la **sanidad penitenciaria** a los servicios sanitarios autonómicos. Además, durante 2018 la atención sanitaria a las personas privadas de libertad se ha producido en un contexto de creciente falta de personal sanitario propio y de falta de convenios con los servicios sanitarios autonómicos. El Defensor considera que mientras no se culmine el proceso de transferencia, se ha de proceder a la renovación de los convenios con las comunidades para una mayor seguridad jurídica y garantía de asistencia.

En 2018 se ha realizado un estudio sobre las **personas con discapacidad intelectual** en centros penitenciarios. Para la elaboración de este trabajo se visitaron los tres módulos o departamentos especiales que existen (Segovia, Estremera y Quatre Camins) y se celebraron dos jornadas de debate con expertos en esta materia.

El Defensor del Pueblo ha recomendado modificaciones normativas para mejorar la situación de este colectivo. Así, ha pedido valorar la introducción en el Código Penal de la transformación de penas privativas de libertad en medidas de seguridad para supuestos de discapacidad intelectual inadvertida y ha abogado por dar entrada en el Reglamento Penitenciario, con la regulación adecuada, a los departamentos especiales para personas con discapacidad intelectual.

Por otra parte, ha recomendado la creación de nuevos lugares especialmente diseñados para las personas privadas de libertad con discapacidad intelectual dada la insuficiencia actual y ha reclamado más formación para el personal que atiende a estos internos.

### Medio Ambiente

El **ruido** producido por el tráfico de todo tipo de transporte y/o generado por locales de ocio, hostelería o espectáculos públicos protagonizaron las quejas recibidas. Los

ciudadanos consideran que la Administración no actúa de manera ágil y decidida ante este problema ambiental.

El Defensor del Pueblo ha intervenido el año pasado en cuestiones relacionadas con la [contaminación atmosférica](#) generada por el tráfico rodado en grandes ciudades, la [contaminación industrial](#) en determinadas [zonas de España](#), y la **contaminación** generada por las actividades industriales portuarias, esencialmente el almacenamiento de graneles al aire libre. A juicio de la Institución, las medidas aplicadas para combatir este tipo de contaminación no siempre son bien entendidas o suficientemente explicadas a la población, por lo que las administraciones públicas deben hacer un esfuerzo para invertir esta situación.

La [sobreexplotación del acuífero de Doñana](#), los incendios forestales o el régimen jurídico de las especies exóticas invasoras, fueron también objeto de actuaciones por parte de la Institución.

Así, el Defensor ha analizado la información remitida por el Ministerio de Agricultura y las comunidades autónomas, en el marco de una actuación de oficio para conocer si las administraciones están preparadas para prevenir y combatir los **incendios forestales**, cuyo riesgo se dispara en los meses de verano. De acuerdo con las estadísticas oficiales, el Noroeste es la región de España donde se producen más incendios y donde los daños son mayores, especialmente Galicia, Asturias y el norte de la provincia de León. Tras los fuegos se encuentran fundamentalmente el cambio climático y la despoblación de las zonas rurales.

Aunque casi todas las comunidades autónomas cuentan con planes de protección contra los incendios forestales, ni la estructura, ni el contenido ni la terminología utilizada son homogéneos y también existe descoordinación en cuanto a la información sobre los convenios de colaboración contra incendios forestales firmados entre las diferentes administraciones.

Por otra parte, la nueva regulación aprobada en materia de **especies exóticas invasoras** motivó una [sugerencia al Ministerio de Transición Ecológica](#) para modificar el real decreto que regula el Catálogo Español de estas especies en aras de mejorar la protección de la fauna y flora autóctonas y los procesos de consulta a los interesados (incluidas organizaciones no gubernamentales) y de información pública.

### **Función pública**

En 2018 se ha realizado una normalización en materia de oferta de empleo público, que tiene como finalidad que el número de personas que prestan servicios en las

administraciones públicas no continúe en una senda decreciente, como ha ocurrido en los años precedentes. El Defensor valora positivamente esta normalización pero recuerda que España es el tercer Estado de la UE con una plantilla pública más envejecida por lo que, en los próximos años, las administraciones públicas deberán realizar un importante esfuerzo organizativo para garantizar que los objetivos presupuestarios no incidan en la calidad de los servicios públicos.

Se recibieron quejas reclamando transparencia en el desarrollo de los procesos selectivos y, en particular, con relación al acceso a los exámenes de otros aspirantes y a los criterios de valoración de los tribunales, así como respecto al derecho a obtener copia de los cuadernillos de las preguntas de los exámenes realizados.

Esta institución entiende que la publicidad de las preguntas formuladas debe encuadrarse dentro del principio general de transparencia en toda actuación administrativa. Por ello, ha insistido ante las administraciones convocantes en que adopten las medidas oportunas que permitan a los aspirantes conservar o acceder a los cuadernillos que contienen las preguntas de los exámenes que realicen, en términos similares a la publicación de la plantilla correctora de los mismos.

## CRISIS DEMOGRÁFICA

El año pasado, además del informe de gestión que cada año presenta la Institución, el Defensor entregó a las Cortes otro volumen en el que se analizaban las consecuencias de la crisis económica en la sociedad española. En 2018, Fernández Marugán ha querido incidir en otro asunto que le preocupa especialmente, la crisis demográfica que vive España y los efectos que puede tener en un futuro cercano.

En este estudio se reflexiona sobre varios acontecimientos que han derivado en una crisis demográfica sobre la que, en opinión del Defensor, “hay que empezar a actuar para que sus efectos no sean perjudiciales para nuestra sociedad”.

Fernández Marugán llama la atención sobre el **descenso de la fecundidad** en España y alerta de que si bien se ha avanzado en medidas que permitan conciliar la vida laboral y la familiar todavía hoy son las mujeres las que cargan con la mayor parte de las labores del hogar.

También valora positivamente que **la mortalidad infantil esté en niveles muy bajos** y que la **esperanza de vida** de nuestra sociedad sea una de las **más altas** del mundo. Por estos factores positivos, hoy España cuenta con una población envejecida y por ello, el Defensor reclama a las administraciones que adopten políticas públicas para adaptarse a esta nueva realidad.

Fernández Marugán también se ha referido a las **pensiones**. En el estudio señala el impacto que la crisis económica tuvo en el Sistema de la Seguridad Social y pide que se emprendan reformas en el sistema, especialmente en lo relativo a su financiación, y siempre con el mayor consenso posible porque “éste es un problema que nos atañe a todos”.

El Defensor también ha llamado la atención sobre la “preocupante” **despoblación de una parte del territorio español**. En su opinión, se está creando una brecha de desigualdad con los ciudadanos que viven en estas zonas y esto es incompatible con los principios constitucionales de solidaridad e igualdad. “No podemos crear ciudadanos de primera y de segunda, el problema de la España vacía hay que atajarlo como lo que es, una cuestión de derechos y libertades”, ha concluido.

Por último, Fernández Marugán destaca el **impacto positivo de la migración** para hacer frente a la despoblación y considera imprescindible concebir a los inmigrantes como una parte estructural de la población, consolidada en territorio y en la sociedad española.

En su opinión, “la legislación de extranjería no parece haber tomado en consideración la importancia del fenómeno migratorio para la realidad española”. Así, señala que “las dificultades de acceso a la regularidad documental, la facilidad con la que los trabajadores migrantes pueden caer en la irregularidad sobrevenida o las exigencias para poder reagrupar a sus familiares, son solo algunos ejemplos de ese divorcio entre la regulación legal del fenómeno migratorio en España y su realidad”. Para el Defensor, “es necesario armonizar la legislación de extranjería con el mercado de trabajo”.

Fernández Marugán, que ha destacado la actitud “abierta y solidaria” que, en líneas generales, muestra la sociedad española ante la llegada de personas extranjeras considera que “el que la inmigración no se haya convertido en un arma de confrontación política no implica que se ignore que en los últimos meses, hayan aflorado algunos indicios susceptibles de generar preocupación”.

Por este motivo, para que la xenofobia no avance, considera que las instituciones españolas deberían seguir proponiendo a la Unión Europea que adopte una visión solidaria de esta cuestión. Así, aboga por proponer a Europa una actuación coordinada, articulando la política de cooperación a partir de una gran estrategia que impulse el desarrollo de África.