

Actualidad

La Revista del Defensor del Pueblo de España

ABRIL 2013 - Nº 85



La Defensora presenta el Informe Anual 2012

Sumario

- | | | | |
|----|---|----|---|
| 8 | Hacienda facilitará el pago a proveedores de servicios sociales a través del FLA tras aceptar una recomendación | 11 | La Institución evalúa el ahorro para los ciudadanos que ha supuesto la modificación de la Ley de Tasas Judiciales |
| 9 | La Defensora pide arbitraje para todos los afectados por participaciones preferentes de entidades intervenidas | 12 | La Institución pide que se favorezca el alquiler de las viviendas protegidas frente a la venta, con alquileres más accesibles |
| 10 | La Policía acepta una recomendación para identificar a los menores extranjeros que lleguen de forma irregular | 14 | Actividad institucional |

El Defensor del Pueblo apuesta por la mediación en un año marcado por la crisis

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, entregó el 27 de febrero el Informe Anual 2012 al presidente del Congreso, Jesús Posada y al vicepresidente del Senado, Juan José Lucas.

Posteriormente, continuó el trámite parlamentario, con la presentación del Informe ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo y ante el Pleno del Congreso de los Diputados.

El año pasado, la oficina del Defensor del Pueblo tramitó 280.592 expedientes, entre quejas (33.478), investigaciones de oficio (371) y solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad (246.743).

En un año marcado por la recesión económica y la reducción presupuestaria, llegó a la Institución un extraordinario número de peticiones de recurso de inconstitucionalidad contra normas que los ciudadanos consideran que vulneran sus derechos.

Tras estudiar detenidamente cada una de dichas peticiones, la Institución consideró que algunas de las normas cuestionadas manifestaban, en ocasiones, no tanto problemas de constitucionalidad como de legalidad ordinaria. Así, para mejorar la aplicación de algunas de estas leyes, el Defensor del Pueblo formuló recomendaciones. Es el caso, por ejemplo, de la recomendación sobre la paga extra de los funcionarios, sobre la renta activa de inserción, o sobre la nueva legislación sanitaria.

548 resoluciones formuladas a la Administración

El número de resoluciones formuladas a la Administración alcanzó una de las cifras más altas de la historia de la Institución y superó el medio millar, hasta llegar a las 548, una cifra ligeramente superior a la de 2011. De ellas, 193 fueron recomendaciones, 200 sugerencias, 141 recordatorios de deberes legales y 14 advertencias.

Estas resoluciones y otras acciones de la Institución han servido para corregir más del 70% de las actuaciones de la Administración puestas en entredicho por los ciudadanos ante el Defensor del Pueblo.

Administraciones no colaboradoras

Las administraciones están obligadas por el artículo 19 de la LO 3/1981 de 6 de abril, a contestar al Defensor sobre la información que precisa para sus investigaciones. Sin

Expedientes de queja, de investigación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2012 y su comparativa con 2011

EXPEDIENTES	Número		
	2012	2011	
De queja	Individuales	19.143	16.112
	Agrupados	14.335	5.308
	Total	33.478	21.420
De investigación de oficio		371	506
	Total	371	506
De solicitudes de recurso	Individuales	158	241
	Agrupados	246.585	2.214
	Total	246.743	2.455
TOTAL GENERAL DE EXPEDIENTES		280.592	24.381

embargo, esta respuesta no es siempre inmediata y en algunos casos, incluso, no llega a producirse, tras haber sido reclamada en varias ocasiones. En 2012 fue el caso de una veintena de administraciones.

Los ayuntamientos de Torredembarra, Langreo y Leganés, así como la Universidad Complutense y el Colegio de Abogados de Toledo, merecen mención aparte, ya que persisten en su actitud no colaboradora desde hace años. Estos casos han sido trasladados a la Fiscalía.

Reducción presupuestaria

En los últimos años (2009-2012), la Institución ha visto reducido su presupuesto un 9,24% al mismo tiempo que asumía nuevas competencias, como el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura o la asunción de las quejas de los desaparecidos Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha, de Murcia y del Menor de la Comunidad de Madrid.

En 2012, el presupuesto cayó un 4,5%, hasta los 14.492.900 euros y está previsto que este año descienda un 3,2% más, según acordaron las Cortes Generales.

En 2012 se formularon 548 recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales a la Administración

¿De qué se quejan los españoles?

El incremento de quejas y de solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad refleja la situación de una sociedad afectada por una crisis económica que ha derivado en recortes en todos los ámbitos.

Así, en 2012, los problemas económicos y financieros han

seguido siendo los protagonistas de las quejas que han enviado los ciudadanos a la Institución. A esto hay que sumarle que los ciudadanos son cada día más exigentes con las administraciones y más conscientes de sus derechos.

Además, las vías para dirigirse a la oficina del Defensor del Pueblo cada vez son más accesibles y más conocidas. En 2012, el 70% de las quejas llegaron a través de medios electrónicos (email y formulario web). Esta vía también fue la más utilizada para la solicitud de interposición de recursos de inconstitucionalidad. Los ciudadanos la utilizaron en un 99% de los casos.

Administración económica

Los ciudadanos enviaron al Defensor del Pueblo 4.974 quejas relacionadas con asuntos económicos (4.825 quejas individuales y 149 agrupadas, es decir, quejas distintas, firmadas de forma individual pero que persiguen el mismo fin). Además, se iniciaron 41 investigaciones de oficio y se gestionaron 42 solicitudes de interposición de recurso.

Las principales actuaciones de la Institución en materia económica persiguieron reforzar la protección de los deudores hipotecarios y de los pequeños ahorradores.

Preocupada por la situación que viven muchas personas que, como consecuencia de la crisis económica, el desplome de los precios inmobiliarios y el desempleo, no pueden afrontar el pago de sus hipotecas, a primeros de año la Institución presentó el informe monográfico Crisis Económica y Deudores Hipotecarios en el que se recogían 20 recomendaciones para evitar los desahucios.

Muchas de esas medidas fueron recogidas por la Administración en varios reales decretos. En opinión de la Institución, las actuaciones emprendidas son positivas, pero insuficientes, por las limitaciones que se recogen para su efectiva aplicación. Por ello, en noviembre de 2012 se efectuaron nuevas recomendaciones. Entre ellas, la conveniencia de elaborar un concepto jurídico del deudor de buena fe, regular el procedimiento de insolvencia personal, ampliar las situaciones en que se extingue la deuda hipotecaria mediante la dación en pago del bien hipotecado, establecer un acto previo de conciliación antes de emprender la ejecución hipotecaria, y reformar el Real Decreto-ley 6/2012, de 9 de marzo, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, ampliando su ámbito de aplicación.

El Defensor del Pueblo también investigó en 2012 la defi-

ciente información facilitada por las entidades de crédito sobre las hipotecas o préstamos en divisas; o el hecho de que, tras las ejecuciones hipotecarias, algunas entidades crediticias a las que se les sigue debiendo parte de la deuda, dispongan de la totalidad del dinero que haya en las cuentas de sus clientes sin respetar el mínimo inembargable de salarios y pensiones.

Las quejas de los ciudadanos sobre la insuficiente transparencia de las entidades financieras también centraron la labor de la Institución. En este contexto, destacan los numerosos escritos recibidos por la comercialización de participaciones preferentes y deuda subordinada sin la debida información a los pequeños ahorradores. La oficina del Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) y ante la Secretaría de Estado de Economía y Apoyo a la Empresa y formuló dos re-

comendaciones para reforzar la protección de los clientes de productos financieros y para crear un mecanismo de reclamación extrajudicial efectivo y en sede administrativa.

En opinión de la Institución, la CNMV debería disponer de mayores competencias para proteger a los inversores y además se deberían adoptar medidas sobre la compensación de los perjuicios ocasionados a los inversores. El Defensor del Pueblo ha investigado también de oficio el establecimiento de un arbitraje para los afectados por las participaciones preferentes de Bankia. Asimismo, se ha realizado un informe sobre las actuaciones realizadas sobre la venta de participaciones preferentes, en el que se aportan nuevas recomendaciones a la Administración (más información en pág. 8).

Sanidad, Política Social y Vivienda

En 2012, se tramitaron 6.743 quejas (4.544 individuales y 2.199 agrupadas) en materia de sanidad y política social. Además, se iniciaron 30 investigaciones de oficio y se gestionaron 530 solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad (20 individuales y 510 agrupadas).

Sobre sanidad las quejas que ha recibido la Institución en 2012, tienen que ver con la reducción de prestaciones sanitarias, la exclusión de colectivos del ámbito de protección de la Sanidad Pública, la financiación de medicamentos, la supresión de centros de urgencia en atención primaria, la insuficiente dotación de personal sanitario, las demoras en

El año pasado se realizaron numerosas recomendaciones para paliar los desahucios





pagos a proveedores de centros sanitarios y a titulares de oficinas de farmacia y los retrasos en el reconocimiento de reclamaciones de carácter económico.

Por ámbitos de actuación, 8 de cada 10 quejas recibidas tienen que ver con atención especializada, derechos de los usuarios y pacientes, atención primaria, atención farmacéutica y cuestiones generales de salud pública.

Algunos ciudadanos residentes en España carecen todavía de cobertura sanitaria pública y gratuita y tienen que financiar la atención cuando acceden a centros y servicios del Sistema Nacional de Salud. En opinión de la Institución, esta situación no resulta congruente con el sistema de financiación sanitaria. En la medida en que todos los ciudadanos contribuyen a sostener el gasto público sanitario, de acuerdo con su capacidad económica y mediante un sistema tributario "inspirado en los principios de igualdad y progresividad", parece evidente que todos deberían tener acceso a los servicios y prestaciones que de tal forma se financian.

A lo largo de 2012 se recibieron numerosas quejas relacionadas con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Los ciudadanos plantearon problemas de demoras en la va-

loración y reconocimiento del grado de dependencia, así como en la determinación y asignación de las prestaciones o servicios a través del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA).

A finales de 2012, se iniciaron actuaciones con varias administraciones tras recibir quejas en las que los ciudadanos manifestaban su disconformidad con la revisión y disminución de las prestaciones económicas para cuidados de personas dependientes.

Especialmente preocupantes son los casos de familias que precisan una vivienda con carácter urgente. Así, se recibieron quejas de familias que, afectadas por el desempleo de varios de sus miembros y tras ser desahuciadas se ven abocadas a vivir en vehículos, cuando no en la calle, sin recursos económicos y con hijos a cargo. Esta Institución admitió a trámite este tipo de quejas y en algunos los casos, logró que las administraciones ofrecieran una solución a estas familias.

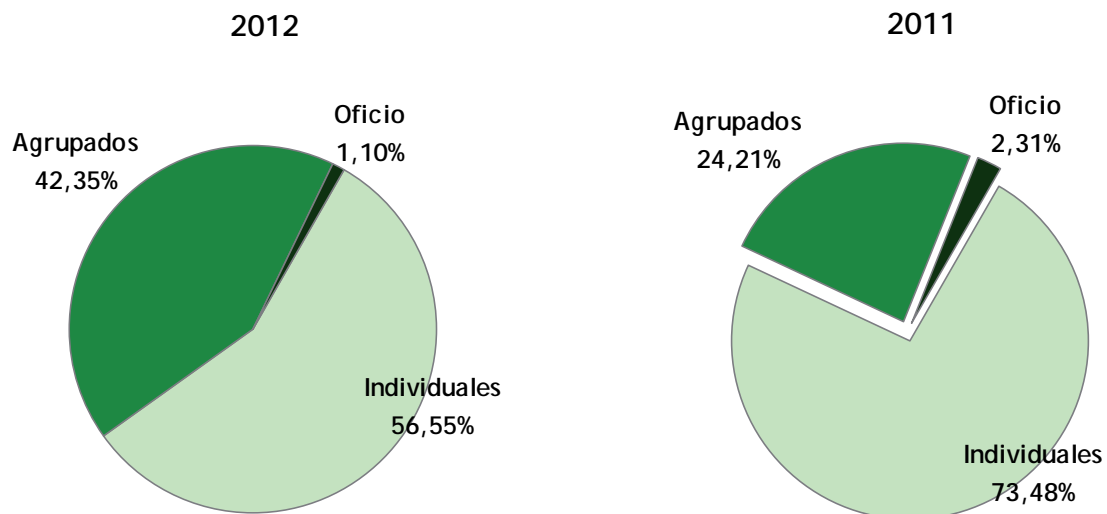
Las administraciones públicas suelen alegar la insuficiencia de viviendas públicas disponibles para hacer frente a la creciente demanda existente. Se ha constatado que existe un importante número de viviendas en manos de esas administraciones que no están adjudicadas. Se iniciaron investigaciones de oficio con las 17 comunidades autónomas y con las ciudades de Ceuta y Melilla, que ya han contestado a los requerimientos de la Institución. También se ha solicitado información a los 10 municipios españoles con más de 350.000 habitantes.

Con toda la información recogida se ha preparado un informe monográfico con el que se pretende seguir aportando propuestas que ayuden a paliar la situación que viven

muchas personas que, como consecuencia de la crisis, han perdido sus hogares. En opinión de la Institución, muchas de las viviendas de protección pública vacías podrían ser alquiladas a bajos precios (Más información en pag. 12).

La supresión de la Renta Básica de Emancipación de los jóvenes (RBE) para nuevos solicitantes (aunque se mantiene para los que ya la tenían concedida), provocó un 73% más de quejas que en 2011. En sus escritos, los ciudadanos mostraban su disconformidad con la supresión de esta ayuda y denunciaban demoras en el pago de la misma. Con independencia de la tramitación de las quejas individuales por demora, se consideró oportuno iniciar una investigación de oficio con la Dirección General de Arquitectura, Vivienda y Suelo del Ministerio de Fomento para conocer las causas que han producido retrasos en los pagos y las previsiones de regularización de esta situación.

En un año marcado por la crisis, los problemas económicos y financieros y los recortes, protagonizaron la labor de la Institución

Distribución porcentual de los expedientes de queja, de investigación de oficio y de solicitud de recurso abiertos durante 2012 y su comparativa con 2011**Seguridad y Justicia**

En 2012, sobre Seguridad y Justicia se recibieron 4.740 quejas entre individuales (3.423) y agrupadas (1.317). Además, se iniciaron 81 investigaciones de oficio y se gestionaron 2.262 peticiones de interposición de recurso.

Las demoras judiciales provocaron 105 quejas. En la jurisdicción penal preocupa la duración injustificada de la fase de instrucción. En algunos casos se corre el riesgo de que las medidas cautelares puedan llegar a suponer una pena adelantada para los enjuiciados que, finalmente, sean absueltos. La Institución considera que es necesario modificar el actual sistema procesal penal con el máximo acuerdo posible.

Los problemas de colapso en los registros siguen siendo motivo de queja. A finales de 2012, la Institución recibió numerosas escritos de ciudadanos que mostraban su malestar debido a que se estaban resolviendo antes los expedientes de nacionalidad de 2012 que los de años anteriores. La Institución está investigando la situación de los expedientes de nacionalidad de 2010 a 2012, pendientes de resolución.

En el caso de los "niños robados" se siguen recibiendo quejas de personas que han presentado denuncia judicial o policial y desean que el Defensor del Pueblo se interese por su tramitación. Todas estas quejas están siendo tramitadas.

En el ámbito penitenciario, se visitaron seis centros y una unidad de custodia hospitalaria. En la actualidad, hay 295

quejas de internos en trámite. La sobreocupación continúa siendo un problema en los centros penitenciarios españoles.

En materia de ciudadanía y seguridad pública la Institución se ha volcado con la defensa de los derechos de las víctimas del terrorismo. La Defensora se reunió con las principales asociaciones de víctimas y formuló recomendaciones al Ministerio de Justicia para que las víctimas del terrorismo cuenten con un tratamiento específico en el Estatuto de la Víctima.

En 2012 se recibieron 32 quejas por presuntos malos tratos policiales y 58 por trato incorrecto. Al solicitar información a la Dirección General de la Policía sobre las actuaciones policiales, se ha constatado que, a pesar de que en algunos casos se han observado graves lesiones a los manifestantes, y en otros es evidente la desproporción en el uso de la fuerza, la actividad dirigida a determinar las responsabilidades en las que pudieran haber incurrido algunos funcionarios policiales ha sido escasa.

Empleo, Educación y Cultura

En materia de empleo, educación y cultura se recibieron 12.932 quejas (3.172 individuales y 9.760 agrupadas), se iniciaron 28 investigaciones de oficio, y se gestionaron 243.909 solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad (80 individuales y 243.829 agrupadas).

Este área aglutina el mayor número de peticiones de interposición de recurso de inconstitucionalidad. Tras la aprobación del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de



fomento de la competitividad, miles de funcionarios y empleados públicos se dirigieron a la Institución para mostrar su desacuerdo con la supresión de la paga extraordinaria. La Institución adoptó la decisión de no recurrir pero recomendó que se pagara a los funcionarios y empleados públicos la parte de la paga extra correspondiente al periodo trabajado antes de la publicación del RDL al considerar que esta parte correspondía a un periodo de trabajo ya realizado. Esta recomendación no fue aceptada.

En educación, los recortes y restricciones presupuestarias motivados por la crisis afectaron a las estructuras y servicios educativos. La Institución reclamó una revisión de los criterios para la racionalización del gasto público en el ámbito educativo. En opinión del Defensor del Pueblo, la futura ley reguladora de nuestro sistema educativo debe incluir, además de un amplio acuerdo, las previsiones y medidas de financiación adecuadas para que su puesta en marcha y su desarrollo posterior queden garantizados.

Medio Ambiente y Urbanismo

Las quejas relacionadas con estos asuntos se elevaron a 2.336 expedientes (1.403 quejas individuales y 910 agrupadas). Además, se abrieron 23 investigaciones de oficio.

De 2012 destaca la investigación de oficio sobre el Aeropuerto de Castellón, ya inaugurado y sin actividad. Con esta actuación, la Institución quiere conocer, entre otros asuntos, la fecha en que podría estar operativo, la diferencia entre el coste presupuestado y el real de ejecución, el origen de los fondos (públicos y privados) y las desviaciones entre las previsiones del plan director del aeropuerto y la realidad.

Otra investigación de oficio destacada es la relativa a Metropol Parasol de Sevilla. Las obras se iniciaron en junio de 2005 con un presupuesto de aproximadamente 50 millones de euros. Inauguradas en marzo de 2011, al parecer habrían tenido un coste final más elevado. Se ha solicitado

al Ayuntamiento información sobre el coste final de ejecución y puesta en servicio de las obras e instalaciones, sobre la titularidad del suelo, sobre la diferencia entre el presupuesto inicial y el real de ejecución, y sobre la cuantía asumida finalmente por las arcas públicas.

En relación con las mediciones de contaminación atmosférica, se realizaron sugerencias para la reducción de tráfico rodado para limitar los episodios de alta concentración de dióxido de nitrógeno (NO₂) que se dan en Madrid bajo ciertas condiciones meteorológicas. Algunas de ellas estarían siendo tenidas en consideración por el Ayuntamiento de esta ciudad.

Las investigaciones realizadas por problemas de ruido fueron las más numerosas en materia de medio ambiente. La Institución propuso una campaña nacional contra el ruido, recogida favorablemente por el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente y por la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP). Este organismo aceptó también unas recomendaciones generales sobre prevención y control de fuentes de contaminación acústica.

En materia de urbanismo, se emprendieron también investigaciones motivadas por quejas sobre uso no racional del suelo, solares vacíos con bloques desocupados y urbanizaciones sin terminar, pisos vacíos, alumbrado público insuficiente, estructuras de hormigón, casas a medio construir y otras situaciones de marcado abandono; así como barreras arquitectónicas.

La Institución ha realizado varias intervenciones por desalojos y demoliciones en poblados marginales, algunas de oficio (poblados "Puerta de Hierro" y "El Gallinero" en Madrid), donde ha tratado de buscar soluciones. A juicio del Defensor del Pueblo, mientras el desarrollo urbanístico se encuentre parado, el Ayuntamiento puede aplazar temporalmente las demoliciones sin infringir la ley.

Migraciones e Igualdad de Trato

Los problemas en materia de migraciones e igualdad de trato generaron 1.814 expedientes. De los cuáles 1.776 se refirieron a quejas individuales y 38 a investigaciones de oficio.

En 2012 aumentó el número de españoles que han emigrado. Esto motivó un aumento de las quejas por la atención consular en países de la Unión Europea que están recibiendo a estos españoles.

También se recibieron quejas de ciudadanos españoles que se encuentran recluidos en cárceles extranjeras. Según datos oficiales a finales de año, 2.460 españoles se encontraban internos en centros penitenciarios de otros países. Muchas de estas quejas tienen que ver con la solitud de traslado de estas personas a prisiones españolas. Se ha constatado que, una vez aprobados los traslados, transcurre un largo período de tiempo hasta que los mis-

mos se materializan. Por este motivo, la Institución solicitó a Interpol, a través de la Dirección General de la Policía, información sobre los obstáculos que impiden agilizar el traslado de personas condenadas.

La Defensora y el Adjunto Primero, Francisco Fernández Marugán, visitaron el Centro de Estancia Temporal (CETI) de Melilla. El Adjunto Primero también visitó el CETI de Ceuta.

Por otra parte, se inspeccionaron los Centros de Protección de Menores de La Esperanza (Ceuta), clausurado a finales de 2012; el Centro San José-Hadu, donde se fueron trasladados de forma provisional los menores que se encontraban en La Esperanza; y el centro Fuerte de la Purísima de Melilla. Además, se visitaron los Centros de Internamiento de Extranjeros de Barcelona, Madrid, Valencia y Algeciras.

Las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo han supuesto la modificación de la Circular 1/2010 de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras sobre identificación de ciudadanos. En la actualidad, la Institución está estudiando la posibilidad de solicitar al organismo competente la elaboración de un manual de buenas prácticas con el fin de supervisar la actuación policial en las

identificaciones de ciudadanos. El objetivo de este manual es erradicar prácticas innecesarias, arbitrarias y abusivas.

En 2012 se presentó el informe monográfico La trata de seres humanos en España: Víctimas invisibles. En él se recoge el resultado de 61 investigaciones de oficio y 32 expedientes de queja, así como entrevistas con 59 víctimas.

Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

El Defensor del Pueblo realizó 52 visitas a lugares de privación de libertad en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP). De ellas, 12 fueron multidisciplinarias (con equipos compuestos por personas con formación jurídica, con la asistencia y cooperación de técnicos externos especializados en medicina, psiquiatría o psicología).

Como MNP, el Defensor del Pueblo formuló 118 recomendaciones, 79 sugerencias y 8 recordatorios de deberes legales. El detalle de la labor realizada por el MNP en 2012 se verá reflejado en un informe específico que se presentará a las Cortes Generales y al Subcomité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes (SPT).

Soledad Becerril pide al Gobierno que se comprometa a compensar la pérdida de capacidad adquisitiva de los pensionistas



La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha pedido al Gobierno que se comprometa a compensar, en el primer momento que sea posible, la pérdida de capacidad adquisitiva de los pensionistas.

En opinión de la Institución, el Real Decreto Ley 28/2012,

de 30 de noviembre, de medidas de consolidación y garantía del sistema de la Seguridad Social, implica una pérdida de capacidad adquisitiva para los pensionistas que, además de su efecto inmediato, conllevará una pérdida acumulada si no se corrige en el momento en que ello resulte económicamente viable.

La petición, realizada a través de una recomendación dirigida al Ministerio de Empleo y Seguridad Social y comunicada también a las Cortes Generales, busca además que ello se haga con el máximo acuerdo posible y en el marco del Pacto de Toledo, que es un elemento esencial para mantener la confianza de los ciudadanos en el sistema público de Seguridad Social.

Por ello, y aunque la Institución ha decidido no recurrir dicha norma ante el Tribunal Constitucional, sí ha efectuado esta recomendación, al considerar que el consenso político y social articulado a través del Pacto de Toledo debe ser preservado.

La Defensora del Pueblo había recomendado medidas para priorizar los pagos para gastos sociales de las Administraciones Públicas

Hacienda facilitará el pago a proveedores de servicios sociales a través del FLA

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas garantizará, a través del Fondo de Liquidez Autonómica (FLA), que este año se atienda especialmente a los servicios públicos fundamentales -educación, sanidad y servicios sociales- en el ámbito del pago a proveedores.

Esta era una de las recomendaciones que en marzo realizó la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, preocupada por la viabilidad de los servicios asistenciales básicos que ofrecen ayuntamientos y comunidades autónomas. En su opinión, el cierre de este tipo de empresas y organizaciones dejaría desatendidos a los usuarios, con el consiguiente "riesgo de una quiebra del sistema social de protección de consecuencias imprevisibles".

A través de las quejas recibidas y de la información requerida por el Defensor del Pueblo a las administraciones implicadas, se había constatado que la morosidad de las administraciones públicas está teniendo un fuerte impacto en la atención social, agravado por la especial vulnerabilidad de los beneficiarios de estos servicios.

Para evitarlo, la Institución propuso que los instrumentos financieros puestos en marcha por el Gobierno para facilitar la liquidez y disminuir la morosidad de las administraciones públicas favoreciesen el pago de los compromisos adquiridos en el ámbito social.

En concreto, se solicitó al Gobierno que impulsara medidas para que se primasen los pagos de las deudas contraídas por las administraciones

con proveedores y prestatarios de servicios sociales. Y para ello, sugería que se utilizasen el FLA, el Plan de Pago a Proveedores, la Línea ICO Comunidades Autónomas u otros instrumentos financieros semejantes.

Ahora, y según ha informado Hacienda a la oficina del Defensor del Pueblo, el programa que regula la aplicación del

FLA permitirá que las administraciones puedan financiarse para poder afrontar los compromisos asumidos con ciertos sanitarios, educativos y de servicios sociales, así como convenios con farmacias.

Además, también se han incluido como financiables a cargo del FLA las transferencias a asociaciones e instituciones sin fines de lucro o ayudas directas a familias concedidas para el desarrollo de actividades vinculadas con la Ley de Dependencia.

Por otra parte, la Defensora también había propuesto congelar las deudas con Hacienda y a la Seguridad Social de las empresas y organizaciones que presten servicio a los más desfavorecidos, como menores, mayores o personas con discapacidad hasta que las administraciones no les paguen.

En este sentido, el Gobierno introducirá a partir del año que viene un nuevo régimen especial en el IVA que permitirá acompasar el ingreso del impuesto y su cobro efectivo. De carácter voluntario, a dicho régimen podrán acogerse las pequeñas y medianas

empresas con un volumen de negocio inferior a los dos millones de euros.

La Institución constató el fuerte impacto que en la atención social tiene la morosidad de las administraciones públicas



Se propuso favorecer el pago de los compromisos asumidos en el ámbito social a través de los instrumentos financieros dirigidos a facilitar la liquidez y disminuir la morosidad de las administraciones

La Defensora del Pueblo pide arbitraje para todos los afectados por preferentes de entidades intervenidas

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha presentado un estudio que formula nuevas recomendaciones para ayudar a solucionar la situación de los miles de pequeños ahorradores que invirtieron en participaciones preferentes y que no han podido recuperar su dinero, ni han obtenido compensación alguna.

Una de las principales conclusiones de este estudio es que estas personas se han visto perjudicadas por una actuación inadecuada e improcedente por parte de algunos bancos, y muy especialmente cajas de ahorros. A ello hay que añadir que la mayoría de las decisiones de la Comisión del Mercado de Valores (CNMV) no han sido respetadas ni aplicadas por sus destinatarios.

Además, mientras que las entidades financieras que tenían capacidad económica para ello han dado una solución satisfactoria a algunos ahorradores, existe un gran número de ellos que continúan sin obtener una vía para recuperar su capital.

La Institución ve positivo el acuerdo de creación de la "Comisión de seguimiento de los procedimientos de arbitraje" para las preferentes en entidades de crédito nacionalizadas. También considera un acierto la elección de los miembros de dicha Comisión al estar representados los conocedores de la materia como la CNMV, el Banco de España, el Instituto Nacional de Consumo, la Dirección General del Tesoro y Política Financiera, Consejerías Autonómicas con competencias en consumo que han participado en los procesos de arbitraje, y el Consejo de Consumidores y Usuarios.

El estudio del Defensor del Pueblo señala que las soluciones que se están ofreciendo no son universales y de las quejas recibidas se deduce además, que los afectados desconfían de las soluciones que se les proporcionan, ya que carecen de conocimientos para evaluar las implicaciones que pudieran conllevar.

Por todo ello, este estudio contiene varias recomendaciones que se han dirigido al Ministerio de Economía y Competitividad, a la CNMV y al Banco de España. Estas propuestas se dividen en paliativas y preventivas y algunas de ellas son una reiteración de las ya efectuadas en el pasado.

Presenta recomendaciones al Gobierno, a la CNMV y al Banco de España para solucionar la situación de los miles de ahorradores atrapados por la compra de preferentes

Arbitraje universal para las entidades intervenidas

Entre las propuestas del Defensor del Pueblo destaca la apuesta por un arbitraje universal para todas las entidades intervenidas, que integre a todos los afectados por la comercialización de preferentes.

En opinión de la Institución, el órgano más idóneo para actuar en funciones arbitrales es la CNMV. Además, es imprescindible que el órgano o empresa encargado de la selección de los afectados con derecho a arbitraje sea independiente y que no haya tenido relaciones con una de las partes.

Asimismo, sería deseable que se publicite el procedimiento arbitral, para que los afectados tengan claro que se trata de una vía alternativa a la judicial.

La Institución aboga por establecer compensaciones a largo plazo evitando la pérdida de capital y derechos para que las personas que invirtieron

con desconocimiento del producto que adquirían y de los riesgos que asumían, no pierdan sus ahorros.

Para los casos aún no resueltos, las entidades financieras y los inversores se deberían comprometer a aceptar como vinculantes las decisiones de la CNMV, evitando la acción judicial.

Mayores competencias para la CNMV

Entre las medidas preventivas, el Defensor del Pueblo cree necesario dotar de mayores competencias a la CNMV para adoptar medidas cautelares cuando estime que la normativa no ha sido respetada.

La Institución recomienda que las entidades cuenten con un filtro de los órganos decisores de las entidades financieras para la distribución de los productos complejos y de alto riesgo a través de sus sucursales.

También se considera necesario implantar un proceso de validación y etiquetado de productos, aprobado por la CNMV, que permita al cliente seleccionar los adecuados a sus necesidades y descartar los no idóneos. Tal y como ya ha recomendado la Institución en el pasado, una posibilidad sería un sistema con indicadores sencillos y claros, que permita distinguir los productos por su riesgo y por su complejidad, sin tener conocimientos técnicos.

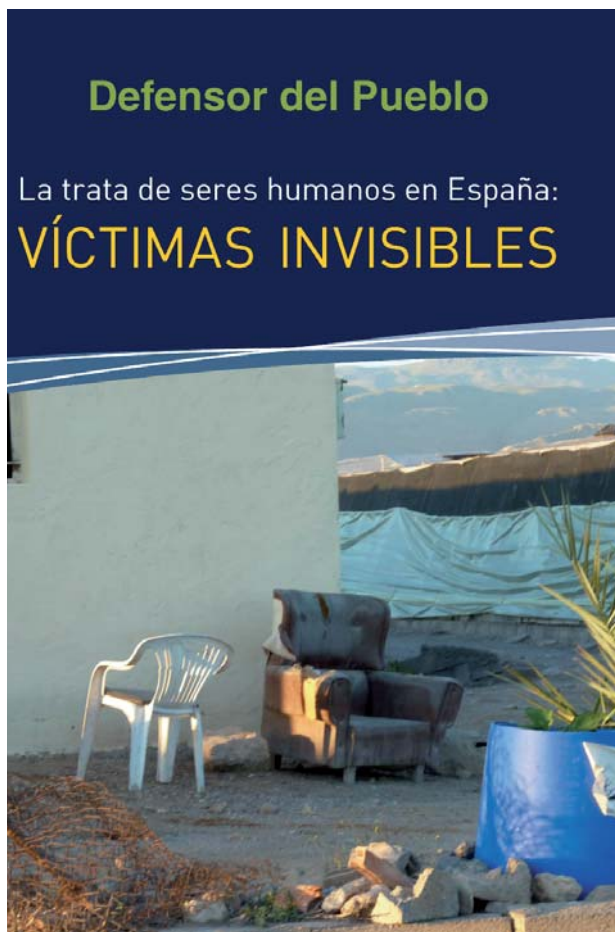
Otra de las propuestas del Defensor es que la CNMV apruebe unos modelos de contrato marco para las relaciones inversor minorista con las sociedades de inversión.

Además, el Defensor del Pueblo también considera importante que se mejore la transparencia en las relaciones del sistema financiero con sus clientes y que se establezca un periodo de reflexión previo a la contratación de determinados productos que permita al inversor adoptar una decisión más y mejor informada. A la mejora de la transpa-

rencia ayudaría también un código vinculante de buenas prácticas para las entidades financieras y sociedades de inversión que operan en el mercado de valores.

En opinión de la Institución hay que lograr que la remuneración de los empleados bancarios no entre en conflicto con la obligación de proteger el interés de los clientes y que sólo se obtengan comisiones o mejor salario por la gestión responsable.

La Policía acepta una recomendación de la Defensora para identificar a los menores extranjeros que lleguen de forma irregular



La Dirección General de la Policía ha aceptado una recomendación de la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, para que se identifique a los menores extranjeros que lleguen a España de forma irregular y así evitar situaciones de riesgo para estos menores. Esta recomendación fue formulada en el informe "La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles".

A partir de ahora, tras la localización de menores extranjeros no acompañados o acompañados de un adulto que no pueda documentar su relación con dicho menor, éstos serán identificados de manera inmediata y su situación se pondrá en conocimiento del Ministerio Fiscal y las entidades de protección de menores.

Estas instrucciones responden a una recomendación de la Defensora del Pueblo en la que solicitaba que cuando se detecte a menores de edad indocumentados, acompañados o no de adultos, que intenten acceder de forma irregular a España, sean identificados y se compruebe el vínculo de filiación que tienen con los adultos con los que viajan (en caso de viajar acompañados).

Soledad Becerril también recomendaba que se ponga en conocimiento del Ministerio Fiscal y de la entidad de protección de menores correspondiente la situación de estos menores y el lugar al que vayan a ser trasladados.

Según el Director General de la Policía, la Comisaría General de Extranjería y Fronteras ya ha dado instrucciones sobre las actuaciones que se deben realizar ante la detección de menores extranjeros no acompañados o que puedan encontrarse en situación de riesgo. Así, se realizará una reseña con la huella dactilar y fotografía del menor.

Tal y como recomendó la Defensora, estas instrucciones se aplicarán también al menor en situación de riesgo si viene acompañado de adultos que no puedan documentar su relación de parentesco o si existen indicios de que pueda ser víctima de trata de seres humanos.

Soledad Becerril celebra la aceptación de esta recomendación que evitará la vulneración de derechos fundamentales de estos menores y contribuirá a mejorar la detección efectiva de potenciales víctimas de trata o de otros delitos.

El Defensor del Pueblo evalúa el ahorro para los ciudadanos que ha supuesto la modificación de la Ley de Tasas Judiciales

El pasado 24 de febrero entró en vigor el Real Decreto-Ley 3/2013 que modifica la Ley de Tasas Judiciales. Tras su publicación, la Institución ha analizado la repercusión que esta norma tendrá en el bolsillo de todos los ciudadanos que accedan, a partir de ahora, a la Justicia.

Las tasas variables en todas las instancias se reducen en un 80%. Así, tras las recomendaciones de la Defensora, estas tasas variables que antes podían alcanzar los 10.000 euros, en la actualidad, en ningún caso, podrán superar los 2.000. Y para alcanzar esta última cifra el pleito tendría que tener un valor económico de dos millones de euros.

El ahorro en el bolsillo de los ciudadanos también puede verse en otros ejemplos. Para un pleito de 100.000 euros de cuantía, antes la tasa variable era de 500 euros. Ahora es de 100. Y para un pleito de 30.000 euros de valor económico, la tasa variable pasa de 150 a 30 euros.

El RDL 3/2013 también recoge la ampliación del colectivo de personas que pasan a ser beneficiarias del Sistema de Justicia Gratuita elevando los umbrales de renta. Asimismo, las víctimas del terrorismo, de violencia de género, de trata de seres humanos, los menores, las personas discapacitadas psíquicas víctimas de abuso o maltrato, así como quienes sufran graves secuelas permanentes a causa de un accidente, quedarán exentos del pago de tasas.

Además, a todos aquellos beneficiarios de Justicia Gratuita que hayan pagado tasas desde la entrada en vigor de la Ley 10/2012 se les devolverá la cuantía abonada.

Esta modificación supondrá un ahorro muy sustancial para todos los ciudadanos. El Gobierno dejará de recaudar no sólo el 5% anunciado que se refiere a las tasas fijas. A este porcentaje hay que sumarle el que se dejará de recaudar por la rebaja de tasas variables.

Ejemplos de ahorro para el ciudadano

PROCEDIMIENTO	ANTES	AHORA	% DE REDUCCIÓN
Abreviado contencioso-administrativo de 30.000 € de cuantía	200 € de tasa fija + 150 de tasa variable = 350 €	200 € de tasa fija + 30 de tasa variable = 230 €	34,28%
Apelación civil (2ª instancia) de 200.000 € de cuantía	800 € de tasa fija + 1.000 de tasa variable = 1.800 €	800 € de tasa fija + 200 de tasa variable = 1.000 €	44,44%
Juicio civil ordinario (1ª instancia) de 100.000 € de cuantía	300 € de tasa fija + 500 € de tasa variable = 800 €	300 € de tasa fija + 100 de tasa variable = 400 €	50%
Multa administrativa de 200 €	200 € de tasa fija + 1 € de tasa variable = 201 €	100 € (como consecuencia de la limitación global al 50% de la multa)	50,24%
Casación Civil de 600.000 €	1.200 € de tasa fija + 3.000 de tasa variable = 4.200 €	1.200 € de tasa fija + 600 de tasa variable = 1.800 €	57,14%
Nuevos beneficiarios de Justicia Gratuita	La que correspondiera en cada caso	0 €	100%

La Defensora pide que se favorezca el alquiler de las viviendas protegidas frente a la venta, con alquileres más accesibles

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha presentado a las Cortes Generales el estudio "Viviendas protegidas vacías", con recomendaciones a las administraciones para acabar con el desajuste entre la necesidad de vivienda y el número de viviendas protegidas que están vacías, en un momento en que hay aproximadamente 332.529 personas inscritas como solicitantes de vivienda protegida.

El estudio está realizado con datos e informaciones proporcionados por las consejerías y organismos de Vivienda de todas las Comunidades Autónomas y Ceuta y Melilla. Además, incluye información de diez ayuntamientos de capitales de provincia con una población superior a 350.000 habitantes a modo de muestreo.

En concreto, de las más de 250.000 viviendas gestionadas por las comunidades autónomas, aproximadamente 13.500 viviendas están vacías, y de éstas 9.752 pueden considerarse disponibles (viviendas habitables que no están ocupadas). Los grandes ayuntamientos estudiados gestionan 26.144 viviendas protegidas, de las cuales - según han informado- estarían vacías y disponibles por lo menos 427.

Así, en este momento en España habría aproximadamente 10.179 viviendas públicas vacías en condiciones para ser

habitadas de inmediato, por lo que muchas de las personas que necesitan una vivienda con urgencia podrían beneficiarse de las miles de viviendas públicas que actualmente se encuentran vacías y disponibles.

A pesar de que comunidades autónomas y ayuntamientos no siempre utilizan la misma terminología, el estudio establece como 'vivienda protegida vacía' aquella que es habitable (no ruinoso, en condiciones de seguridad, habitabilidad y funcionalidad idóneas), y no ocupada como residencia habitual ni ocasional o temporal por una persona,

familia o grupo similar. Se incluyen por tanto como viviendas protegidas vacías las vacantes que estén disponibles y las abandonadas que no estén ruinosas. Sin embargo, las ocupadas ilegalmente no pueden ser consideradas vacías, por no estar disponibles mientras las personas que las ocupan no sean desalojadas.

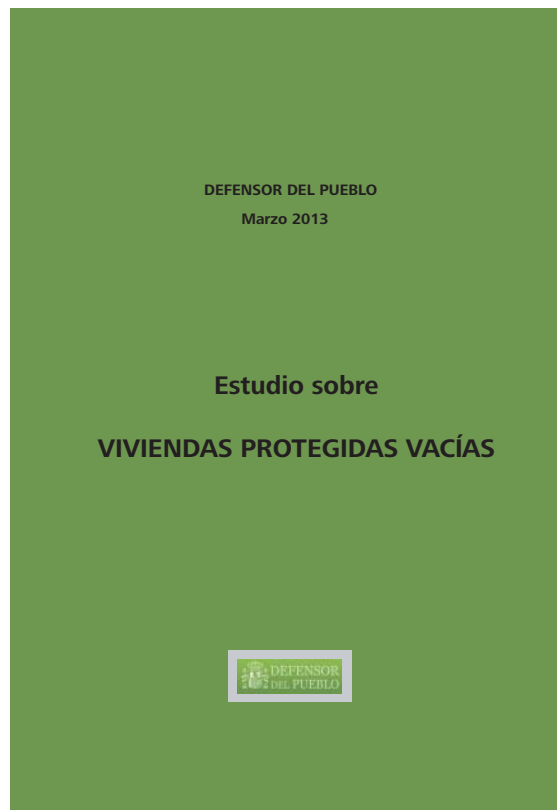
Mejorar la inspección y la coordinación

Una de las principales conclusiones de este estudio es que la Administración debe aumentar el control para evitar que

el número de viviendas vacías continúe creciendo. Así, y aunque una de las principales causas de que haya viviendas protegidas vacías es la imposibilidad de los compradores de encontrar financiación, es también frecuente que el adjudicatario tenga otra vivienda (libre o de protección pública) en la que reside de manera habitual, o que haya viviendas en malas condiciones de conservación o casos en los que la entidad gestora no sabe que el titular ha fallecido o se ha mudado. Otros motivos de la no ocupación de viviendas protegidas son la caída de los precios de la vivienda libre, que en algunos casos ya resultan inferiores a los de las protegidas, o que la entidad pública se demore excesivamente en la adjudicación.

Por todo ello, las principales recomendaciones de este estudio instan a que se creen o mejoren registros de vivienda protegida, que se aumente la colaboración y coordinación entre las diferentes administraciones implicadas y también propone que se implante una inspección más eficiente, que se perfeccionen los procedimientos de adjudicación de viviendas, que se favorezca el alquiler de las viviendas protegidas frente a la venta, y que se determine una renta de alquiler más accesible.

La Institución también recomienda la recalificación del ré-



gimen de protección de las viviendas que estén destinadas a la venta hacia un régimen de alquiler, por razones de interés público o social y siempre respecto de viviendas protegidas en régimen de venta.

También, se propone que la renta de alquiler se determine de manera que sea más accesible para quienes no puedan acceder a una vivienda libre y permita a las personas que ya disfrutaran de una vivienda protegidas en alquiler, poder quedarse en ellas. A juicio de Defensor del Pueblo es importante que la renta de alquiler no supere el 30% de los ingresos de la unidad familiar ni el 3% del precio determinado para viviendas del entorno por la Sociedad de Gestión de Activos procedentes de la Reestructuración Bancaria (Sareb). Y todo ello, sin perjudicar a los promotores.

El estudio propone además que en los registros de vivienda protegidas se inscriban todas las casas, tanto las de promoción pública como las de promoción privada. En opinión de la Institución, estos registros deben recoger a todos los solicitantes de vivienda protegida y sus preferencias de acceso, ingreso, etc., para saber de forma fiable las necesidades de vivienda y las posibilidades reales de acceso. El objetivo es que las comunidades autónomas conozcan la necesidad actualizada de vivienda de protección y puedan acometer mejor los planes públicos de intervención en los mercados de vivienda y suelo.

Las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo abogan también por mejorar la colaboración entre administraciones, especialmente entre CCAA y ayuntamientos, pues éstos últimos tienen normalmente una in-



formación más fiable de la situación real de las personas y su necesidad de vivienda. La colaboración resulta especialmente necesaria entre todos los servicios de Vivienda y los servicios Sociales.

El estudio señala que una fórmula eficaz podría ser la encomienda de gestión, esto es, que sin ceder la titularidad, las funciones materiales y técnicas sean realizadas por otros órganos o entidades, públicos o privados sin ánimo de lucro.

En cuanto a la inspección del parque de viviendas, la Institución considera necesario reforzarla para evitar el fraude y que alcance no solo a las viviendas protegidas de promoción pública, sino también a las de promoción privada.

La Defensora del Pueblo comparte la posición del Tribunal Constitucional y de las víctimas sobre la “Doctrina Parot”

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, remitió el pasado lunes 18 de marzo una carta al Comisario Europeo de Derechos Humanos, Nils Muiznieks, en la que le mostraba su preocupación por la próxima decisión de la Gran Sala del Tribunal Europeo de Derechos Humanos que puede llegar a eliminar la “Doctrina Parot”.

Soledad Becerril asegura que se trata de una decisión de “extraordinaria importancia” para España y particularmente para las víctimas del terrorismo y de otros crímenes, cuyo dolor y preocupación comparte totalmente.

La Defensora considera que la forma en la que el Tribunal

Constitucional español interpreta la “Doctrina Parot” tiene en cuenta a las muchas víctimas que han sufrido daños y pérdidas irreparables y “no es contraria a los derechos humanos”. Así, cree necesario aunar esfuerzos para conciliar la interpretación de los derechos humanos con el profundo anhelo de justicia de la inmensa mayoría los españoles.

Soledad Becerril subraya que hace estas observaciones desde el respeto a los derechos de las personas privadas de libertad, pero teniendo muy en cuenta la necesidad de reparación de las víctimas de “gravísimos delitos que han destrozado familias y además, en el caso del terrorismo, tratado de condicionar la sociedad democrática”.

La Defensora vigilará la implantación del nuevo modelo de asistencia sanitaria madrileña para evitar situaciones de desigualdad

La oficina del Defensor del Pueblo considera que los artículos 62 y 63 de la Ley 8/2012, de 28 de diciembre, de medidas fiscales y administrativas por los que se establece una reordenación de la asistencia sanitaria en la Comunidad de Madrid no presentan indicios de inconstitucionalidad. No obstante, la Institución seguirá con especial interés tanto el proceso de implantación de este nuevo modelo, como las fórmulas que deben adoptarse para garantizar la mayor homogeneidad y calidad de la actividad asistencial.

En la resolución remitida a las personas que han solicitado la interposición de recurso, la Institución apunta que, en caso de que este nuevo modelo sanitario ocasione un deterioro de la calidad del servicio, la oficina del Defensor del Pueblo intervendrá. Además, recuerda que cualquier ciudadano que pueda sentir que sus derechos son lesionados tendrá a su completa disposición al Defensor del Pueblo.

La Institución considera que faltan elementos básicos para

valorar el nuevo modelo dado que se desconoce el desarrollo del proceso de contratación y las normas de control y supervisión que establecerá la Comunidad de Madrid. No obstante, señala cuestiones que, en su opinión, deben ser de especial atención.

Apunta que se debe asegurar la pluralidad entre las entidades privadas adjudicatarias para evitar que ninguna adquiera una posición dominante. Considera necesario garantizar que el gasto por enfermo resulte equivalente tanto en la función asistencial realizada por el Servicio Madrileño de Salud como en la realizada por las entidades privadas. Aboga por reforzar algunos derechos de los usuarios como el derecho a la libre elección o a una segunda opinión. También señala la posibilidad de establecer un sistema en el que los profesionales sanitarios puedan dejar constancia de su criterio sobre la conveniencia de derivar a un paciente a un servicio concreto.

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Soledad Becerril visita Oviedo y Valencia en viaje oficial

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, visitó el 12 de marzo la ciudad de Oviedo, en el que es el sexto de una serie de viajes oficiales que la llevarán a recorrer todas las comunidades autónomas para conocer de primera mano los problemas de todos los españoles.

Allí se entrevistó con el presidente del Principado de Asturias, Javier Fernández. Además, impartió la conferencia inaugural del VII Congreso Nacional de Evaluación de Impacto Ambiental. A lo largo de su intervención, la Defensora expuso las quejas y propuestas que los ciudadanos le han hecho llegar para mejorar el sistema de protección ambiental.

Por otra parte, el 28 de febrero la Defensora viajó a Valencia. Durante su visita, Soledad Becerril se entrevistó con el presidente de la Generalitat Valenciana, Alberto Fabra; inspeccionó el Centro de Internamiento de Extranjeros de Valencia; e intervino en las jornadas "Soluciones para los desahucios", organizadas por el Colegio Notarial de Valencia y el Instituto de Derechos Humanos.

Tal y como apuntó durante su toma de posesión, Soledad Becerril quiere ser la Defensora de todos los ciudadanos por igual, independientemente de su lugar de origen o condición y de ahí que quiera llevar su oficina a todos los rincones de España.

Desde su llegada al cargo a finales de julio de 2012, la Defensora ya ha visitado las comunidades de Andalucía, Castilla-La Mancha, Extremadura y la ciudad autónoma de Melilla.

La Defensora del Pueblo visita las instalaciones de Mensajeros de la Paz

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril visitó a finales de febrero el centro de Mensajeros de la Paz, situado en el barrio de La Latina, de Madrid, acompañada por su presidente, el Padre Ángel García.

Soledad Becerril pudo comprobar, de primera mano, el funcionamiento del Banco Solidario, del comedor infantil, del servicio del Teléfono Dorado y del centro de día para personas mayores con problemas de desarrollo cognitivo.

La Defensora se interesó por la labor que desarrolla esta organización no gubernamental e incluso ejerció como voluntaria del Teléfono Dorado destinado a ayudar a personas mayores. Este teléfono ha atendido 625.151 llamadas en 2012, según datos de la organización.

El Padre Ángel le explicó el funcionamiento de todos sus servicios, haciendo especial hincapié en la labor del Banco Solidario, donde atienden a 40 familias diarias y ya han atendido a más de 1.400 familias desde el inicio de sus actividades, en junio de 2012.

Según le relató el presidente de Mensajeros de la Paz, las necesidades de las personas que demandan este servicio han cambiado. En la actualidad, el 90% de la gente solicita alimentos y ropa, algo que no pasaba hace unos años.

Soledad Becerril, premiada en el Día de la Mujer

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, recibió el pasado 8 de marzo uno de los premios "Siete Estrellas" que otorga la Comunidad de Madrid (CAM) con motivo del Día Internacional de la Mujer. El presidente de la CAM, Ignacio González fue el encargado de entregar los galardones a siete mujeres destacadas en los ámbitos laboral, cultural y social.

Junto a Soledad Becerril recibieron el premio la piloto de Fórmula 1, María de Villota; la cooperante Ainhoa Fernández de Rincón; la periodista Silvia Barba; la académica de la Real Academia de Historia Carmen Iglesias; la directora del Instituto Tecnológico María Alonso Martínez, y la presidenta de supermercados DIA Ana María Llopis.

Estos galardones, que se entregaron en un acto institucional celebrado en la sede del Gobierno regional, tienen como objetivo sensibilizar e informar a la sociedad sobre la importancia de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres.



Premio "Siete estrellas" de la Comunidad de Madrid | CAM

La Defensora, en la RAE

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, visitó el pasado 7 de febrero la sede de la Real Academia Española (RAE), donde se reunió con su director, José Manuel Blecua.

A lo largo del encuentro, José Manuel Blecua le entregó un informe en el que le recomienda que firme sus escritos oficiales como Defensora del Pueblo.

La oficina del Defensor del Pueblo había encargado a la RAE un informe sobre el uso de la firma del titular de este cargo cuando lo ocupa una mujer, como sucede en la actualidad.

Dicho informe concluye que, "para designar la Institución, debe mantenerse la denominación Defensor del Pueblo y que, en cambio, para hacer referencia al cargo, debe establecerse la concordancia de persona en función del sexo del referente".

El Adjunto Primero se reúne con afectados por las preferentes

El Adjunto Primero del Defensor del Pueblo, Francisco Fernández Marugán, ha mantenido en la últimas semanas diversas reuniones con representantes de afectados por las participaciones preferentes. Así, el 13 de febrero se reunió con una delegación encabezada por el alcalde de Mataró, Joan Mora i Bosch, localidad en la que hay miles de familias atrapadas con estos productos financieros.

Además, el 25 de febrero mantuvo un encuentro con representantes de varias plataformas de afectados por las preferentes de Bankia.

La Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo, jurado de los Premios Discapnet

La Adjunta Segunda del Defensor del Pueblo, Concepción Ferrer, formó parte del jurado de la II Edición de los Premios Discapnet, que reconocen las mejores iniciativas y acciones en el campo de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) aplicadas a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.

El jurado, reunido el 18 de febrero, estuvo presidido por el presidente de la ONCE y su Fundación, Miguel Carballada, y contó con representantes de los ministerios de Industria, Sanidad y Educación, del Congreso de los Diputados, del Cermi, de Accenture, de las fundaciones Telefónica, Vodafone, Seres, y de la Innovación Bankinter, así como representantes de los ganadores de la primera edición.

El Defensor del Pueblo estrena web, más accesible y con un portal de transparencia



La oficina del Defensor del Pueblo ha estrenado una nueva página web más moderna, sencilla y accesible con la intención de acercar su labor, de una forma más directa y transparente, a los ciudadanos.

El nuevo portal presenta una estructura mucho más visual. Desde su página principal el ciudadano puede encontrar toda la información sobre las actividades de la oficina del Defensor del Pueblo y acceder de forma rápida y directa al formulario de queja que le permite enviar sus escritos a la Institución. Además, incluye todos los informes y estudios publicados.

En un momento en el que las Cortes Generales están tra-

mitando el Proyecto de Ley de Transparencia, el Defensor del Pueblo ha querido ser pionero en esta materia y ha aplicado también a su sitio web los criterios establecidos por la organización Transparencia Internacional.

Así, la nueva web, que ha sido realizada con los recursos propios de la Institución, incluye un apartado sobre transparencia en el que se detalla su gestión presupuestaria. En este nuevo portal de transparencia se puede conocer desde el presupuesto a las infraestructuras técnicas disponibles en la Institución, además de los contratos, convenios y viajes oficiales. Los principales contenidos de la nueva página web están disponibles en las todas las lenguas oficiales así como en inglés y francés.

Desde su página principal el ciudadano puede encontrar toda la información sobre las actividades de la Institución

Desde el inicio de su mandato, Soledad Becerril ha destacado entre sus prioridades la necesidad de acercar aún más la labor de la Institución a los ciudadanos y todo ello desde la austeridad y la transparencia. Principios que han inspirado la elaboración de esta web.



La Revista del Defensor del Pueblo de España

www.defensordelpueblo.es

La Revista del Defensor del Pueblo de España es una publicación periódica que edita la oficina del Defensor del Pueblo.

Difusión a través de internet desde la página web del Defensor y por suscripción vía e-mail.

Si quiere recibir la revista en su correo electrónico suscríbese en nuestra web.



Presentación de quejas

Por Internet:

www.defensordelpueblo.es

Por Fax:

Remitiendo escrito firmado al (+34) 91 308 11 58

Personalmente:

En Zurbano, 42 - esq. Eduardo Dato

Metro: Rubén Darío - Línea 5 // Autobuses 40 y 147

Horario: lunes a jueves de 9 a 14 h y de 16 a 18 h, viernes de 9 a 14 h

Correo postal:

Remitiendo un escrito firmado a oficina del Defensor del Pueblo
C/ Zurbano, 42 - 28010 Madrid

Servicio de guardia 24 h:

(+34) 91 432 79 00