

La Defensora del Pueblo formuló a la Administración cerca de 600 recomendaciones y sugerencias en 2012

En un año marcado por la crisis económica, la oficina del Defensor del Pueblo, que dirige Soledad Becerril, ha incrementado sus actuaciones de oficio y sus resoluciones (recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales) para intentar paliar los efectos de la crisis en los ciudadanos.

La Defensora del Pueblo ha emitido cerca de 600 resoluciones y ha iniciado unas 400 investigaciones de oficio, además de gestionar el considerable aumento de los expedientes de queja que, solo en lo que se refiere a las quejas individuales, se ha incrementado en cerca de un 20 por ciento.

En 2012 la Institución también ha presentado los monográficos: "Crisis económica y deudores hipotecarios", "La realidad catastral en España" y "La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles". Además, ha publicado su informe correspondiente al año 2011 y el relativo a su actividad como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura durante el pasado año.

Los temas económicos son los que más siguen preocupando a los españoles: hipotecas, desahucios, participaciones preferentes, el paro y el cobro de las prestaciones sociales.

Desahucios

A la Defensora del Pueblo le preocupa especialmente 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. Por este motivo, a primeros de año la Institución presentó el informe monográfico "Crisis Eco-

nómica y Deudores Hipotecarios" en el que se recogen una serie de recomendaciones destinadas a luchar contra los desahucios. Durante su intervención ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo que tuvo lugar en el Senado el pasado 6 de noviembre, Soledad Becerril reiteró las recomendaciones de este informe y expuso nuevas propuestas como la reforma del RDL 6/2012 para que tenga un ámbito de aplicación más amplio; la importancia de elaborar un concepto jurídico del "deudor de buena fe"; o la necesidad de regular un procedimiento de insolvencia de las personas físicas, en la que se establezcan plazos y prórrogas que hagan el pago más flexible.

La Defensora propuso además que se establezca un acto

La crisis económica ha protagonizado la mayor parte de los escritos enviados por los ciudadanos

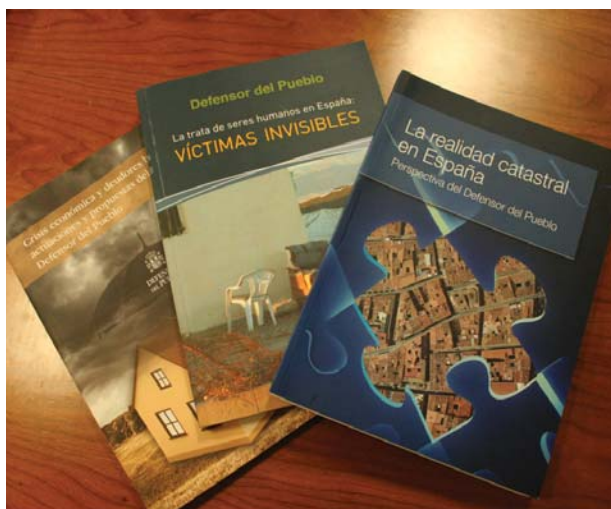
previo de conciliación entre las partes, dotando al juez de la facultad de imponer un acuerdo razonable. También pidió limitar los intereses de demora y los gastos de ejecución, y propuso la dación en pago en determinadas circunstancias.

El RDL 27/2012, de 15 de noviembre, de medidas urgentes para reforzar la protección a los deudores hipotecarios ya contiene varias de las recomendaciones formuladas por la Defensora. Soledad Becerril considera que es un paso en la buena dirección, aunque hay que seguir avanzando.

Viviendas de protección pública

En las últimas semanas de 2012, la Defensora del Pueblo ha anunciado que está preparando un informe sobre las Viviendas de Protección Pública (VPP) vacías que existen en España, tras detectar a través de diversas investigaciones numerosos casos de personas pertenecientes a colectivos vulnerables que pasan mucho tiempo a la espera de que se les adjudique una.

Este informe, que previsiblemente será presentado a las Cortes Generales en los primeros meses de 2013, 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 VPP vacías podrían, mediante distintas fórmulas con las administraciones, ser utilizadas por familias que en estos momentos carecen de ellas.

Productos bancarios de riesgo

A finales de 2012 la Institución celebró que el Banco de España aceptara su propuesta de crear un semáforo que alerte sobre el riesgo financiero. El Banco de España obligará a bancos y a cajas a advertir a sus clientes del grado de riesgo de los productos que van a contratar.

Además, recientemente el Gobierno ha diseñado un paquete de medidas para pretende mejorar el funcionamiento del mercado hipotecario y aumentar la protección de los colectivos en situación de especial vulnerabilidad.

En opinión de la Institución, la libertad de creación de productos financieros y el acceso del público a los mercados aumenta el riesgo de adquirir productos no adecuados y refuerza la necesidad de proteger al cliente y consumidor.

La práctica ha demostrado que los parámetros de claridad y transparencia que deben presidir las relaciones entre las entidades y sus clientes no siempre se dan. De hecho, ha habido casos de distribución abusiva de productos complejos de alto riesgo.

Preferentes

Soledad Becerril ha recibido numerosas quejas de pequeños ahorradores que denunciaban que bancos y cajas les habían vendido participaciones preferentes y deuda subordinada sin la suficiente información. Por este motivo, inició una investigación de oficio sobre este tema y dirigió dos recomendaciones al Ministerio de Economía y Competitividad y a la Comisión Nacional del Mercado de Valores para reforzar la protección de los clientes de productos financieros y para que se cree un mecanismo de reclamación extrajudicial efectivo y en sede administrativa. El Gobierno ya ha anunciado algunas actuaciones para resarcir a estos ciudadanos en la línea de las propuestas realizadas

por la Institución. Soledad Becerril ha aplaudido el acuerdo alcanzado entre PP y PSOE para que los suscriptores de participaciones preferentes puedan recuperar su inversión y que la CNMV y el Banco de España sean los responsables de llevar a buen término las negociaciones entre las entidades bancarias y los ahorradores afectados. Esta es una de las recomendaciones que la Institución del Defensor del Pueblo ha realizado reiteradamente al Banco de España, a la propia CNMV y a las entidades financieras.

La Defensora del Pueblo tiene previsto presentar un informe monográfico sobre este asunto en los primeros meses de 2013.

Catastro

En el informe "La realidad catastral en España, desde la perspectiva del Defensor del Pueblo", presentado en marzo, la Institución formuló 42 recomendaciones, dirigidas la Dirección General del Catastro y a la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos, con la pretensión de que el Catastro mejore su servicio y sea más accesible a los ciudadanos. Entre otras propuestas, la Defensoría abogaba por que se vuelquen los esfuerzos de la inspección en la investigación de fincas que actualmente no tienen titular (726.156 en 2010), pues esto significa que no tributan. En noviembre, el Ministerio de Hacienda anunció que iniciaría un proceso para aflorar bienes inmuebles y urbanos y rústicos que no están registrados y no son objeto de gravamen.

Despilfarro

Para seguir luchando contra el despilfarro, la Defensora ha reiterado la recomendación de que el despilfarro sea tipificado como delito en el Código Penal y ha pedido que sea obligatorio incluir en el presupuesto de cada proyecto de infraestructura pública todas las partidas previstas hasta su conclusión. Además, considera imprescindible que antes de realizar una nueva infraestructura se evalúe su uso social.

Víctimas del terrorismo

Soledad Becerril también ha recomendado que las víctimas del terrorismo reciban un tratamiento específico para en el futuro Estatuto de la Víctima. Así, la Defensora ha formulado una serie de recomendaciones entre las que propone que se establezca un "sistema permanente" de comunicación con todas las víctimas del terrorismo de modo que éstas conozcan las decisiones en materia antiterrorista y tengan voz ante las Administraciones con respecto a las cuestiones que les afectan. Siguiendo esta recomendación, el Ministerio de Justicia ha puesto en marcha recientemente la Oficina Electrónica de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo.

También ha planteado que los autores de los delitos asu-

man no solo las responsabilidades penales, sino también las civiles. Y ha abogado porque se adopten las medidas necesarias para evitar la impunidad y, en la medida de lo posible, la prescripción de estos delitos, sobre todo, teniendo en cuenta el alto número de asesinatos en los que no se han depurado responsabilidades. Asimismo, destaca la solicitud de que las víctimas del terrorismo sean informadas con mayor antelación de la celebración de los juicios penales que les afecten y que se evite que las víctimas y sus familiares tengan que compartir espacios en los edificios judiciales con los autores de los delitos y las personas de su entorno. Algunas de estas recomendaciones ya han sido aceptadas por el Ministerio de Justicia.

Urgencias hospitalarias

En aras de colaborar con los defensores autonómicos de toda España, Soledad Becerril coordinará un informe sobre el estado de las urgencias hospitalarias de todo el territorio. Ésta es la primera vez que la Institución del Defensor del Pueblo se coordina con los defensores autonómicos para llevar a cabo una investigación conjunta. A lo largo de los próximos meses cada Defensor del Pueblo autonómico investigará el estado y el funcionamiento de las urgencias hospitalarias de sus respectivas comunidades autónomas. El resultado de estas investigaciones se dará a conocer en un informe cuya coordinación correrá a cargo de la Defensora del Pueblo.

Trata de seres humanos

En el mes de septiembre, la Defensora presentó el informe "La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles". En este monográfico se recoge el resultado de 61 investigaciones de oficio y 32 expedientes de queja, así como entrevistas con 59 víctimas. Además, se detallan varios casos reales sobre los que ha tenido conocimiento la Institución. El trabajo, para el que se ha contado con la participación de distintas administraciones, organizaciones internacionales, sindicatos y entidades que forman parte de la Red Española de Lucha contra la Trata, es una radiografía de la situación de este delito.

Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

En el informe del MNP relativo a 2011, se recogió el resultado de las 77 visitas a centros de privación de libertad realizadas. Si en 2010 las visitas realizadas permitieron obtener un panorama global sobre la privación de libertad en España, en 2011 los criterios fueron dar voz a las personas privadas de libertad y conocer con mayor profundidad su régimen de vida.

Otra de las novedades fue la incorporación a los equi-



pos de visita del MNP de médicos especialistas en medicina legal y forense, psiquiatras y psicólogos. Con ello, se ha pretendido llevar a cabo una evaluación integral y multidisciplinar de los centros y lugares de privación de libertad que, una vez más, se inspeccionaron mediante visitas no anunciadas en cualquier momento del día o de la noche. De hecho, varias de las visitas se hicieron de madrugada o en días festivos.

En total, se realizaron 9 visitas multidisciplinarias. Además, se han realizado fotografías de todos los centros visitados.

De las 51 visitas realizadas en 2012 se dará cuenta en el informe del MNP que se presentará en los primeros meses de 2013.

Más con menos

Éstas son algunas de las actuaciones más destacadas de la Institución en 2012. Actuaciones que se han realizado con una reducción del presupuesto de un 12,19% en el periodo 2009-2013, en un momento en el que la Institución ha asumido nuevas competencias como la de convertirse en

Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) o las de asumir las quejas que hasta ahora tramitaban organismos de reciente desaparición, como el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha o el Defensor del Menor de la Comunidad de Madrid.

Para 2013 el presupuesto de la oficina del Defensor del Pueblo descenderá un 3,2% más, según acordaron las Cortes Generales. Además, en el mes de agosto de 2012 la Defensoría rebajó su presupuesto en un 2,7% tras reducir el número de coches oficiales, dietas y gastos de viaje y presupuestos de protocolo.

A pesar de haber asumido nuevas competencias, entre los años 2009 y 2013, el presupuesto de la Institución ha bajado más de un 12%

La Defensora del Pueblo presentará un informe sobre viviendas públicas vacías en los primeros meses de 2013

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, prepara un informe sobre las viviendas de protección pública (VPP) vacías que existen en España, tras detectar a través de diversas investigaciones numerosos casos de personas pertenecientes a colectivos vulnerables que pasan mucho tiempo a la espera de que se les adjudique una.

Así lo anunció la Defensora el pasado 29 de noviembre, a lo largo de su comparencia ante el Pleno del Congreso, para explicar el Informe anual correspondiente a 2011.

Este informe sobre VPP vacías, que previsiblemente será presentado a las Cortes Generales en los primeros meses de 2013, 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 VPP vacías podrían, mediante distintas fórmulas con las administraciones, ser utilizadas por familias que en estos momentos carecen de ellas.

Para la elaboración del informe, la Institución ha abierto sendas 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. Asimismo, se han incluido nueve municipios con más de 350.000 habitantes.

Las actuaciones iniciadas por la oficina del Defensora del Pueblo con este informe buscan determinar por qué se encuentran desocupadas más tiempo del imprescindible para ponerlas en uso, por primera vez si son nuevas, o para revisar su estado si ya han estado ocupada antes.

Asimismo, el informe realizará recomendaciones para fomentar el mercado del alquiler, también para las viviendas públicas, y para propiciar que tanto las Comunidades Autónomas como los Ayuntamientos propietarios de viviendas protegidas vacías flexibilicen los requisitos de acceso a las mismas para que un mayor número de solicitantes puedan resultar beneficiados.

Recomendación para agilizar la valoración de la situación de dependencia en Madrid

La oficina del Defensor del Pueblo ha recomendado a la Consejería de Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid que incluya en los expedientes de valoración de dependencia los medios utilizados para agilizar su tramitación. Cuando no sea posible contactar telefónicamente con el interesado en un plazo razonable, la Institución que dirige Soledad Becerril insta a que se remita una notificación por escrito, según prevé la Ley.

Esta resolución se produce después de que una ciudadana se quejara del retraso a la hora de evaluar la situación de dependencia de un familiar que necesitaba un ingreso urgente en un centro especializado.

A lo largo de la investigación, se solicitó un informe a la Consejería de Asuntos Sociales de Madrid, que justificó la demora en que la interesada no había contestado a 24 llamadas realizadas a lo largo de 10 meses.

No obstante, y según explicaba la ciudadana en su queja, al tener conocimiento de que la estaban llamando a un número que ya no usaba, remitió el correcto por escrito a



través de un registro oficial, dado que se le indicó que era la única forma para que el referido dato quedara incorporado al expediente.

En opinión de la Institución, la concertación de citas y de otras actuaciones mediante gestión telefónica es una buena práctica que sirve para agilizar los expedientes pero no puede ser la única vía de comunicación. De hecho, no de-

jan constancia de que los intentos de comunicación se han producido efectivamente, ni tampoco de su objeto y ni de que han sido correctamente recibidos. Cuando se producen incidencias como la señalada el expediente se paraliza, lo que aumenta la demora hasta la resolución que en este tipo de asunto es bastante elevada, con el consiguiente perjuicio para los interesados. Por ello, se formuló esta re-

comendación sobre la necesidad de cursar notificaciones escritas cuando, tras varios intentos, no se pueda contactar por teléfono con los interesados.

No obstante, la investigación no ha concluido con esta recomendación y la oficina del Defensor del Pueblo ha solicitado a la Comunidad de Madrid que siga informando sobre los avances que se produzcan en el expediente que motivó la queja.

La Defensora del Pueblo califica de “gran avance” la circular del Ministerio Fiscal en el caso de los “niños robados”

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, considera que la Circular 2/2012 sobre unificación de criterios en los procedimientos por sustracción de menores recién nacidos emitida por el Ministerio Fiscal es un “gran avance” y un “paso en la buena dirección y en un sentido favorable para las víctimas de estos delitos”.

La Institución del Defensor del Pueblo ha puesto de relieve en reiteradas ocasiones la necesidad de unificar criterios en las fiscalías de toda España.

En esta circular se aclaran ciertos conceptos fundamentales en beneficio de las víctimas. En concreto, se especifica que los casos de “niños robados” serán tipificados como delitos de detención ilegal. Destaca la importancia de que

el plazo de prescripción de estos delitos comience a contar desde que se tuvo conocimiento de los hechos y ofrece una salida jurídica a los casos ya archivados.

La Defensora del Pueblo se ha entrevistado en diferentes ocasiones con afectados por esta causa que están haciendo llegar sus quejas a la Institución. Además, ha mantenido reuniones y contactos con el Ministerio Fiscal y con otras administraciones para intentar ayudar a los afectados por estos casos. Por todo ello, Soledad Becerril celebra la diligencia con la que ha actuado la Fiscalía General del Estado y espera que la nueva circular sirva para hacer justicia con las víctimas.

La Defensora del Pueblo recomienda que se aumente el tamaño de los números de identificación que portan los policías



La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha enviado una recomendación a la Secretaría de Estado de Seguridad para que valore la oportunidad de adoptar las medidas necesarias para que se pueda identificar “de forma inequívoca y sin dificultad” a los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía.

En concreto, la Defensora del Pueblo recomienda que se aumenten las dimensiones de los números de identificación y se sitúen en varios lugares del uniforme para que pueda verse dicho número desde distintas perspectivas.

Soledad Becerril ha formulado esta resolución tras recibir

escritos de ciudadanos que se quejaban de la imposibilidad de identificar a los miembros del Cuerpo Nacional de Policía en manifestaciones.

Entre los casos que ha recibido la Defensora, destaca el relativo a la dificultad de identificar al funcionario policial que agredió a una joven durante una manifestación en Madrid. Dicho policía no pudo ser identificado ni por los ciudadanos que presenciaron la agresión, ni por los funcio-

narios policiales que posteriormente analizaron las imágenes que recogían la agresión.

En opinión de la Defensora, "estos casos ponen de manifiesto que el distintivo de identificación personal actualmente en uso no cumple, por su reducido tamaño, con la finalidad de permitir a los ciudadanos identificar a los policías de forma inequívoca y sin dificultad" y por este motivo, ha decidido formular la citada recomendación.

ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

Reunión con el Relator especial de Naciones Unidas sobre racismo

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, se reunió el 22 de enero con el Relator especial de Naciones Unidas sobre formas contemporáneas de Racismo, Mutuma Ruteere, en la sede de la Institución.

Soledad Becerril explicó la labor de la Institución que dirige, haciendo especial hincapié en el trabajo que desarrolla en materia de migraciones e igualdad de trato y facilitó información sobre las últimas inspecciones llevadas a cabo en centros de internamiento, acogida y estancia temporal de personas extranjeras.

La Defensora y el Relator analizaron las actuaciones realizadas por la Institución, tras recibir quejas de personas que decían haber presenciado prácticas abusivas por parte de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en la identificación y detención de personas extranjeras en diferentes ciudades españolas.

La oficina del Defensor del Pueblo formuló una recomendación para que se modificara la Circular 1/2010, de 25 de enero, de la Dirección General de la Policía, que regulaba

los procedimientos de identificación. La recomendación fue aceptada, lo que supuso que se modificara esta circular en mayo de 2012.

Este encuentro, en el que también estuvieron presentes los Adjuntos de la Defensora, Francisco Fernández Marugán y Concepció Ferrer, se enmarca dentro de la visita oficial que el Relator especial de Naciones Unidas ha realizado a España.

Soledad Becerril visita las sedes de la AVT y de la Asociación 11M Afectados del Terrorismo

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, visitó el 15 de enero la sede de la Asociación de Víctimas del Terrorismo (AVT), donde mantuvo una reunión con su presidenta, Ángeles Pedraza, saludó a todos los trabajadores de la asociación y comprobó los servicios de asesoría que la AVT proporciona a las víctimas.

A lo largo del encuentro, la Defensora también tuvo oportunidad de conocer la Oficina Electrónica de Asistencia a las Víctimas del Terrorismo, que se acaba de poner en funcionamiento mediante una aplicación informática desarrollada por el Ministerio de Justicia.

Esta oficina electrónica cumple con dos de las recomendaciones formuladas por la institución del Defensor del Pueblo el 11 de octubre pasado. Dichas recomendaciones señalaban la necesidad de que las víctimas del terrorismo fueran informadas con suficiente antelación de la celebración de las vistas en los procesos penales en que estuviesen concernidas, así como de la situación penitenciaria del autor del delito en cada momento, con un procedimiento ágil y fácilmente accesible.

A partir de ahora, y mediante una clave personal, las víctimas podrán conocer el estado procesal y penitenciario



Visita del relator especial de la ONU sobre racismo | Defensor del Pueblo

de sus procedimientos. Ello les evitará tener que acudir al tribunal o a otros organismos para informarse.

El 23 de enero la Defensora visitó también la sede de la Asociación 11M Afectados del Terrorismo, donde se reunió con su presidenta, Pilar Manjón.

Visita de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Mauritania

Una delegación de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de Mauritania visitó los días 21 y 22 de enero la sede de la oficina del Defensor del Pueblo.

Durante estos dos días de trabajo, los miembros de la Delegación se interesaron por la labor de la Institución y por su papel como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Fueron recibidos por la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril y por sus Adjuntos, Francisco Fernández Marugán y Concepció Ferrer.

Conferencia de la Defensora sobre el papel de la mujer y el género en los conflictos

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, presentó el 9 de enero en el Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional (CESEDEN) el libro "El papel de la mujer y el género en los conflictos", del que había realizado la introducción.

A lo largo de su intervención, la Defensora destacó la gran capacidad de mediación y de interlocución de la mujer

ante conflictos y lamentó las dimensiones extraordinarias de la violencia de género en conflictos y guerras.

Encuentro con la patronal del sector fotovoltaico

Representantes de la Asociación Nacional de Productores e Inversores de Energías Renovables (Anpier), mantuvieron el 22 de enero un encuentro con el Adjunto Primero del Defensor del Pueblo, Francisco Fernández Marugán. Durante la reunión le informaron sobre la situación del sector.

Reunión con la presidenta de UNICEF España

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, recibió el pasado 24 de enero en la sede de la Institución a la presidenta de UNICEF España, Consuelo Crespo. Junto a la Defensora estuvieron presentes en la reunión sus dos Adjuntos, Francisco Fernández Marugán y Concepció Ferrer.

La XLVII promoción de altos funcionarios del Estado visita la Institución

El pasado 11 de enero visitaron la sede del Defensor del Pueblo 29 funcionarios de la última promoción del Cuerpo Superior de Administradores Civiles del Estado. Fueron recibidos por la Defensora, Soledad Becerril y por el Adjunto Primero, Francisco Fernández Marugán.



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