

# Actualidad

La Revista del Defensor del Pueblo de España

OCTUBRE 2012 - Nº 81



La Defensora  
presenta un informe  
sobre trata de seres  
humanos en España

## Sumario

- 4 La Institución reducirá su presupuesto un 3,25% en 2013
- 5 Soledad Becerril pide a Industria información sobre la falta de claridad de los recibos de la luz
- 5 La Defensora del Pueblo solicita de oficio a Fomento información sobre las incidencias de Ryanair

- 6 Recomendación de la Defensora del Pueblo sobre adaptaciones curriculares para universitarios que padezcan discapacidad o minusvalía
- 6 Actividad institucional

Informe "La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles"

## La Defensora del Pueblo recomienda mayor atención a menores víctimas de trata

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, presentó el 20 de septiembre el informe "La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles", que recoge el resultado de 61 investigaciones de oficio y 32 expedientes de queja, así como entrevistas con 59 víctimas. Además, detalla 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.

### Trata con fines de explotación sexual

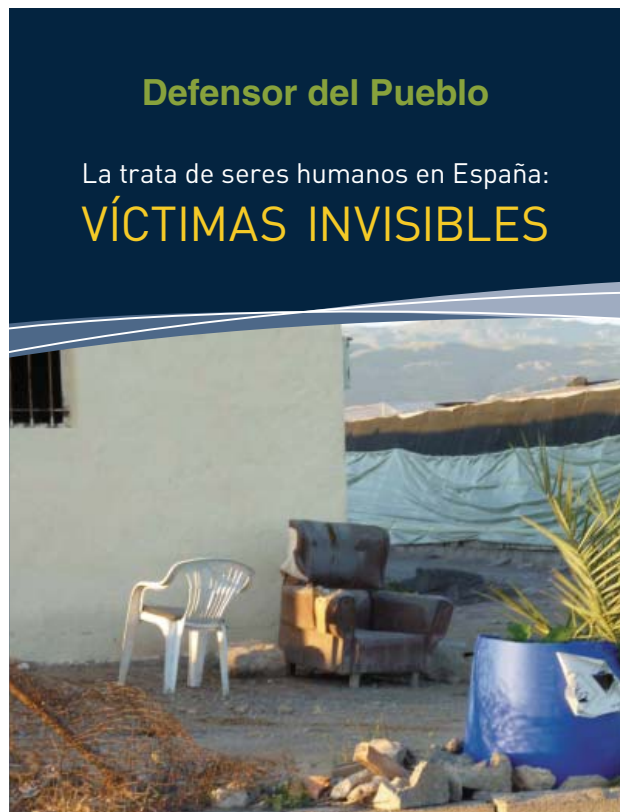
Según los datos facilitados por la Secretaría de Estado de Seguridad, entre 2009 y 2010, el perfil de las personas en situación de riesgo de ser víctimas de trata con fines de explotación sexual en España es el de una mujer del Este de entre 18 y 32 años y una mujer de Latinoamérica de entre 33 y 42 años. Los datos de 2011 no son desglosados por nacionalidad, pero se refieren a las nacionalidades rumana, brasileña y paraguaya.

Por otra parte, las cifras analizadas muestran el creciente compromiso de los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado en la lucha contra estas situaciones. Así, mientras que en 2009 fueron detectadas 6.157 personas en situación de riesgo, en 2010 y 2011 se identificaron 15.075 y 14.370 personas, respectivamente.

Aun así sigue siendo muy difícil identificar a estas víctimas.

### Recomienda también que se desarrolle la colaboración con las ong en los procedimientos de identificación de las víctimas

Según Naciones Unidas, solo se detecta 1 de cada 20 potenciales víctimas de trata con fines de explotación sexual. Esta tendencia se confirma en España. Las cifras del Centro de Inteligencia contra el Crimen Organizado muestran que el número de víctimas finalmente detectadas es muy bajo en relación con las personas identificadas en situación de riesgo: en 2009 se identificaron 1.301 víctimas frente a las 6.157 personas detectadas en situación de riesgo; en 2010 se identificaron 1.641 víctimas frente a las 15.075



personas detectadas en situación de riesgo; y en 2011 las víctimas identificadas fueron 1.082 frente a 14.730 personas detectadas en situación de riesgo.

### Trata con fines de explotación laboral

El Defensor del Pueblo inició 11 investigaciones de oficio relativas a la desarticulación de redes de explotación laboral. Entre las conclusiones de estas investigaciones, destaca el hecho de que ninguna de las presuntas víctimas de explotación laboral, fue considerada finalmente víctima de trata por las autoridades policiales.

Por ello, es necesario mejorar los procedimientos para la detección de las víctimas y redoblar los esfuerzos para lograr una mayor implicación de la inspección de Trabajo y Seguridad Social. Así, una de las recomendaciones del informe se refiere a la necesidad de poner en marcha el Plan de lucha contra la trata de seres humanos para su explotación laboral, aún en fase de preparación.

### Identificación de las víctimas

A través de diversos casos reales el informe pone de manifiesto las carencias detectadas en la identificación de las víctimas. Para el Defensor del Pueblo es preciso reforzar

la colaboración entre las autoridades y las ong especializadas. Éstas podrían participar en los procedimientos de identificación de las víctimas.

En opinión de la Institución, la falta de desarrollo reglamentario del artículo 59 bis de la Ley de Extranjería en lo que respecta a las condiciones de colaboración de las ong, junto a la indefinición del Protocolo Marco de Protección de las Víctimas de Trata, hace difícil el proceso de identificación.

Por otra parte, se recomienda revisar el periodo de restablecimiento y reflexión estableciendo dos fases diferenciadas: una para que la víctima se recupere y una vez superada esta fase, otra, en la que la víctima exprese si desea cooperar con las autoridades.

Además, y también para mejorar los procesos de identificación, se recomienda incrementar los módulos de formación para los funcionarios y reforzar la coordinación entre

## Numerosas personalidades asistieron al acto de presentación del informe

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, presentó ante numerosas personalidades del mundo jurídico y de la sociedad civil el informe "La trata de seres humanos en España: víctimas invisibles".

En el acto, celebrado en la sede de la Institución, estuvieron presentes el presidente del Tribunal Constitucional, Pascual Sala; el presidente del Tribunal Supremo, Gonzalo Moliner; la secretaria general de Inmigración y Emigración, Marina del Corral; la delegada del Gobierno para la Violencia de Género, Blanca Hernández; la representante de ACNUR en España, Maricela Daniel; embajadores de varios países; y diputados y senadores.

Asistieron también el adjunto primero de la Institución,

Francisco Fernández Marugán; la adjunta segunda, Concepción Ferrer; así como los ex Defensores del Pueblo Álvaro Gil-Robles y María Luisa Cava de Llano; el ex adjunto primero, Manuel Aguilar; y varios representantes de diferentes ong y de la Red Española de Lucha contra la Trata.

Todos tuvieron ocasión de ver un vídeo elaborado por la oficina del Defensor del Pueblo en el que varias víctimas de trata cuentan su caso.

En la presentación del acto, la Defensora estuvo acompañada por Elena Arce, jefa del área de Migraciones e Igualdad de Trato y por María Ochoa-Llido, directora del área de Cohesión Social y Diversidad del Consejo de Europa.



La Defensora, Soledad Becerril, en la presentación del informe | DP



Varios de los asistentes al acto | Defensor del Pueblo



Entre los asistentes, hubo representantes del mundo jurídico y humanitario

Cuerpo Nacional de Policía, Guardia Civil y Policías Autonómicas cuyas actuaciones resultan fundamentales.

En los procedimientos de protección internacional también se han detectado deficiencias a la hora de identificar a las víctimas. Además, la Defensoría ha podido comprobar

## El informe propone que se compruebe el vínculo de filiación de los menores con los adultos con los que viajan

mediante sus investigaciones que el organismo encargado del examen y resolución de las solicitudes de protección internacional, con carácter general, excluye toda solicitud de protección internacional basada en el hecho de ser o haber sido víctima de trata.

### Menores víctimas de trata

Para la Defensora del Pueblo es importante establecer unas normas comunes para la atención a menores víctimas de trata. Soledad Becerril considera necesario contar con una base de datos de los menores indocumentados que sean localizados al intentar acceder de forma irregular a España. Además, incide en la necesidad de que la llegada de menores sea comunicada de inmediato al Ministerio Fiscal.



Soledad Becerril presenta el informe a los medios de comunicación | DP

También recomienda impulsar la creación de mecanismos de coordinación y seguimiento entre las fiscalías provinciales y las entidades autonómicas de protección cuando los menores tutelados víctimas de trata sean testigos protegidos en procedimientos penales.

Por otra parte, la Defensora recomienda que se establezcan las medidas necesarias para comprobar el vínculo de filiación de los menores con los adultos con los que viajan.

**Para leer el informe:** [www.defensordelpueblo.es](http://www.defensordelpueblo.es)

## La oficina del Defensor del Pueblo reducirá su presupuesto un 3,25% en 2013

La institución del Defensor del Pueblo que dirige Soledad Becerril reducirá su presupuesto un 3,25% el próximo año con respecto a 2012, según han acordado las Cortes Generales. Con esta bajada, el presupuesto de la Institución se habrá reducido un 12,19% en el periodo 2009-2013, lo que le sitúa como uno de los más bajos dentro de las entidades estatales.

“Ésta es una Institución austera y eficaz, pero en estos momentos tan difíciles, todos debemos hacer un esfuerzo adicional en la contención y reducción del gasto público; porque todo suma”, ha asegurado la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, en relación al ajuste presupuestario que supondrá la congelación del sueldo de todo el personal y

el que no se cubran las vacantes y plazas que queden libres por jubilaciones.

Ya en el mes de agosto, la Defensoría redujo el presupuesto en un 2,7% a partir de la reducción del número de coches oficiales, dietas y gastos de viaje y presupuestos de protocolo.

Estos recortes tienen lugar en un momento en que la Defensoría ha recibido nuevas competencias, como el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) y también ha asumido 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.

**Con esta bajada, el presupuesto de la Institución se habrá reducido un 12,19% en el periodo 2009-2013**

## Soledad Becerril pide a Industria información sobre la falta de claridad de los recibos de la luz

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, ha abierto una investigación ante el Ministerio de Industria, Energía y Turismo para conocer las actuaciones que se están llevando a cabo para solucionar la falta de claridad de los recibos de la luz.

Industria ha encargado sendos informes sobre este asunto a la Comisión Nacional de la Competencia (CNC) y a la Comisión Nacional de Energía (CNE), a fin de que las facturas que reciben los consumidores sean más claras e informen adecuadamente de las partidas que se incluyen en el total de la factura.

A la Defensora del Pueblo le preocupa especialmente el hecho de que las compañías suministradoras de energía eléctrica emitan facturas con información insuficiente y de manera no homogénea. De hecho, algunas compañías facilitan datos que detallan el destino del pago incluyendo impuestos y otros recargos ajenos a la producción, el suministro y el consumo, mientras que otras compañías se limitan a facturar el importe total del servicio prestado.

A juicio de la oficina del Defensor del Pueblo sería deseable que los recibos se completasen con información sobre las fuentes energéticas y su impacto, así como con el desglose de todos los conceptos que integran el total.

The image shows a close-up of an electricity bill. The bill is in Spanish and includes the following information:

- DEL CLIENTE:** Dirección Real, C/ ESPADA, 4, 2º C 28012 MADRID.
- FACTURACIÓN:**
  - 3,42 kW x 58 días x 0,064831 €/kW día
  - 38 kWh x 0,159056 €/kWh
  - 10% s/12,97 €
  - 4,864% s/17,71 x 1,05113
- EUROS:**
  - 12,97
  - 6,04
  - 1,30
  - 0,91
  - 18,62
- ENERGÍA:**
  - Potencia contratada: 1,68
  - Energía consumida: 3,86
  - Descuento sobre T. Potencia: -3,86
  - Impuesto sobre electricidad: 1,68
  - TOTAL ENERGÍA:** 20,30
- SERVICIOS Y OTROS CONCEPTOS:**
  - Alquiler equipos de medida: 4,7
  - Servicio Urgencias Eléctricas: 2
  - Descuento Servicio Urgencias Eléctricas: 21% s/20,3
  - TOTAL SERVICIOS Y OTROS CONCEPTOS:** 2
- Importe total:** 20,30
- IVA:** 4,7
- TOTAL IMPORTE FACTURA:** 25,00

Recibo de la luz | Defensor del Pueblo

Con esta investigación, la Institución quiere que Industria le mantenga informada de las conclusiones de sus informes y de las posibles medidas que se puedan aplicar para que todos los consumidores reciban una información completa sobre los conceptos que abarca la factura eléctrica.

## La Defensora del Pueblo solicita de oficio al Ministerio de Fomento información sobre las incidencias de Ryanair

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, se ha dirigido a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (AESA), dependiente del Ministerio de Fomento, para comunicarle que inicia una actuación de oficio por las incidencias ocurridas en varios vuelos de la compañía Ryanair que afectan a normativa de seguridad aérea y a los derechos de los pasajeros de la aviación civil.

Recuerda la Defensora del Pueblo en su escrito que, según informaciones publicadas, la citada aerolínea ha sufrido 1.201 incidencias en los primeros seis meses del año, y que han continuado sucediendo en julio y en septiembre. La compañía por su parte aduce trato discriminatorio y asegura que el resto de aerolíneas cuenta con similar número

de incidencias y denuncias. Las multas por un total de 2,3 millones de euros impuestas a Ryanair desde 2007 no han servido para modificar la actuación de la aerolínea.

El Ministerio de Fomento acordó en julio realizar un estudio informativo e imponer sanciones si se constatan malas prácticas. Soledad Becerril ha solicitado a Fomento conocer el resultado de ese estudio, las actuaciones realizadas o previstas y si, en caso de mala práctica, trasladará la información al Gobierno de Irlanda, responsable de la licencia de Ryanair.

Igualmente solicita la Defensora del Pueblo comprobar la veracidad de las denuncias sobre otras compañías aéreas aludidas por Ryanair.

# Recomendación sobre adaptaciones curriculares para universitarios que padezcan discapacidad o minusvalía

La oficina de la Defensora del Pueblo inició una investigación de oficio al conocer que un departamento de la Universidad Complutense –en concreto el Consejo del Departamento de Didáctica de la Lengua y Literatura de la Facultad de Educación- había manifestado su preocupación por la inexistencia de normas sobre la documentación exigible a los alumnos con discapacidad, los plazos para presentarla, así como la ausencia de criterios específicos para la atención y evaluación de estos alumnos.

Las reclamaciones de varios alumnos discapacitados, que no estaban conformes con las calificaciones obtenidas, llevaron a la Oficina de Integración de las Personas con Discapacidad de la Universidad Complutense de Madrid a resolver que debían efectuarse adaptaciones curriculares en su

favor y ampliar el tiempo para la realización de exámenes y pruebas en 30 minutos.

A la petición de informe de la Defensora del Pueblo respondió la vicerrectora de Atención Universitaria que las acreditaciones y certificaciones de discapacidad están reguladas en la legislación general y que garantizar la igualdad de oportunidades no implica rebajar significativamente los contenidos académicos superiores que facultan para el ejercicio profesional. La Defensora del Pueblo considera, no obstante, que han de aprobarse y hacerse públicos los criterios, el procedimiento, los trámites y los plazos para las adaptaciones de tiempos y medios que puedan adoptarse en favor de los alumnos que padezcan discapacidad o minusvalía y por ello ha efectuado la recomendación a la Universidad Complutense de Madrid.

## ACTIVIDAD INSTITUCIONAL

### Soledad Becerril recibe a varios defensores autonómicos

Con el objetivo de estrechar lazos de colaboración en beneficio de los ciudadanos, la Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, se ha reunido en sus primeros meses al frente del cargo, con cuatro comisionados autonómicos. Así, se ha reunido con el Ararteko, Iñigo Lamarca; con el Síndic de Greuges de Cataluña, Rafael Ribó; con el Defensor del Pueblo Andaluz, José Chamizo, y con el Diputado del Común, Jerónimo Saavedra.

Por otra parte, Soledad Becerril recibió en la sede de la Institución a los defensores del ciudadano de las ciudades de Málaga y Granada, Francisco Gutiérrez y Manuel Martín, respectivamente.

### La Defensora se reúne con víctimas del terrorismo

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril ha iniciado una serie de contactos con víctimas y asociaciones de víctimas del terrorismo con el objetivo de conocer de primera mano sus problemas e inquietudes. En estos encuentros, también ha participado el adjunto primero, Francisco Fernández Marugán.



La Defensora y sus adjuntos con el Síndic de Cataluña | Defensor del Pueblo

Tras estas reuniones, la Defensora tiene previsto reunirse con el ministro de Justicia, Alberto Ruiz-Gallardón, para trasladarle una batería de propuestas de cara a la elaboración del Estatuto de la Víctima.

Para Soledad Becerril, el futuro Estatuto de la Víctima “debe representar el sentir de todas las víctimas”.

Durante los meses de agosto y septiembre, la Defensora ha recibido en la sede de la Institución a la Asociación de Víctimas del Terrorismo, a la de Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado Víctimas del Terrorismo, a la Asociación 11-M, a Dignidad y Justicia, al Foro de Ermua y a Voces contra el Terrorismo. Por otra parte, Soledad Becerril también se ha reunido con Ramón Recalde, víctima de un atentado de ETA en el año 2000.

## La FEMP acepta las recomendaciones para luchar contra el ruido

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril se reunió el 25 de septiembre en la sede de la Institución con el presidente de la Federación Española de Municipios y Provincias (FEMP) y alcalde de Santander, Iñigo de la Serna.

La Defensora agradeció al presidente de la FEMP que su organización haya aceptado la propuesta de la Defensoría de iniciar una campaña, de ámbito nacional, para la prevención y lucha contra el ruido en las ciudades.

Por otra parte, Iñigo de la Serna comunicó a Soledad Becerril que dentro del programa de formación continua de la FEMP para 2012, los técnicos y responsables de medio ambiente, urbanismo y policía de las corporaciones locales participarán en un curso en el que se divulgarán las recomendaciones que la Defensoría ha trasladado a la FEMP.

## Soledad Becerril recibe a la Delegada del Gobierno en Madrid

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, recibió en la sede de la Institución a la delegada del Gobierno en Madrid, Cristina Cifuentes.

Esta visita se enmarca en una rueda de encuentros institucionales que está realizando la Defensora del Pueblo para establecer vías de comunicación y estrechar lazos con representantes de la Administración Pública.

## Organismos para la defensa de los derechos humanos visitan la Institución

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril se ha reunido durante sus dos primeros meses al frente de la Institución con diferentes organizaciones, asociaciones, ong y otros organismos dedicados a la defensa de los derechos humanos para conocer su trabajo y establecer vías de colaboración en beneficio de todos los ciudadanos. En estas reuniones también han participado los adjuntos de la Defensora, Francisco Fernández Marugán y Concepció Ferrer.

En el marco de estas reuniones, la Defensora ha recibido en la sede de la Institución a la representante de ACNUR en España, Maricela Daniel; al secretario general de Cáritas, Sebastián Mora; al director general de Save the Children, Alberto Soteres, y al secretario general de la Federación Andalucía Acoge, Mikel Araguás.

## La Defensora se reúne con el presidente de los notarios

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, se reunió el pasado 12 de septiembre, en la sede de la Institución, con el presidente del Consejo General del Notariado, Manuel López Pardiñas.

Durante la reunión trataron varios asuntos relacionados con la actividad notarial, como el asesoramiento que se presta a los clientes, la correcta aplicación de los aranceles, o la reciente investigación de oficio iniciada por la Institución para reforzar las garantías en las ejecuciones hipotecarias extrajudiciales.

## La Defensora presenta un libro sobre la protección jurídica de la lengua de signos

La Defensora del Pueblo, Soledad Becerril, presentó el libro "La protección constitucional y legal de la lengua de signos", en un acto en la sede de la Institución.

La obra, escrita por el profesor de la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM) Enrique Belda y editada por la Fundación Lex Nova y por la Fundación CNSE para la supresión de barreras de comunicación, enumera aspectos básicos de la protección jurídica de esta lengua, así como las políticas de igualdad destinadas a favorecer a las personas sordas.

A lo largo de su intervención, Soledad Becerril aseguró que la sociedad española ha avanzado mucho en lo que se refiere a la atención de personas con discapacidad y destacó que ha habido un "gran cambio" en los últimos años, "no solo de los poderes públicos sino también de las personas". No obstante, explicó que "no es suficiente" y que todavía hay camino por recorrer.

Al acto asistieron también la adjunta segunda del Defensor del Pueblo, Concepció Ferrer y el presidente de las Cortes de Castilla-La Mancha, Vicente Tirado.

## El adjunto primero recibe a la Coordinadora de ONG para el Desarrollo

El adjunto primero, Francisco Fernández Marugán, se reunió el 19 de septiembre con varios representantes de la Coordinadora de ONG para el Desarrollo (ONGD).

La Coordinadora le transmitió al adjunto, del que depende el área de Administración Económica de la Institución, una queja por los impagos que, según han explicado, les adeudan varios gobiernos autonómicos y locales.

# Soledad Becerril inicia una serie de viajes para llevar la Defensoría a todos los rincones de España



El presidente de la Junta de Andalucía y la Defensora del Pueblo | J. Andalucía

Con el objetivo de ser la Defensora de todos los ciudadanos por igual, independientemente de su lugar de origen o condición, Soledad Becerril realizó su primer viaje oficial por Andalucía del 6 al 10 de septiembre. Éste ha sido el primero 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 y acercar la Defensoría a todos los rincones de España.

En el mes de octubre la Defensora tiene previsto visitar Castilla-La Mancha, donde se reunirá con las principales autoridades de la comunidad y visitará diversos centros.

En esta primera visita, la Defensora se reunió con el presidente de la Junta de Andalucía, José Antonio Griñán; con el Alcalde de Sevilla, Juan Ignacio Zoido; con el presidente

## La Defensora del Pueblo visitó Andalucía en su primer viaje oficial, Castilla-La Mancha será su segundo destino

del Parlamento de Andalucía, Manuel Gracia Navarro, y con el Defensor del Pueblo andaluz, José Chamizo.

Por otra parte, Soledad Becerril visitó varios centros de atención al ciudadano de diversa índole para conocer el trato que están ofreciendo a sus usuarios. Así, estuvo en las urgencias del Hospital Virgen de la Macarena, en los centros de las Hermanas de la Cruz y en las instalaciones de Proyecto Hombre. Además, se reunió con los representantes de Cruz Roja Sevilla.

# al día

La Revista del Defensor del Pueblo de España

[www.defensordelpueblo.es](http://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 al Defensor del Pueblo



**Por Internet:**  
[www.defensordelpueblo.es](http://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 ordinario:**  
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