

EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Resumen del Informe
a las Cortes Generales

Año 2010



EL DEFENSOR DEL PUEBLO

Resumen del Informe
a las Cortes Generales

Año 2010



Redacción y coordinación: Departamento de Comunicación del Defensor del Pueblo

Diseño e impresión: Cyan, Proyectos Editoriales, S.A.

Fotografía: Defensor del Pueblo, Povedano y M. Robledo

Depósito legal: M-25241-2011

Defensor del Pueblo

Fortuny, 22. 28010 Madrid

www.defensordelpueblo.es

Una Institución que no admite descanso

María Luisa Cava de Llano y Carrió
Defensora del Pueblo (e.f.)

Decía Thomas Jefferson que “No hay talento más valioso que el de no usar dos palabras cuando basta una”. Siguiendo esta máxima, como cada año, la Institución presenta este resumen de su *Informe Anual* que pretende ser una publicación más accesible para que la sociedad conozca la labor que esta Oficina realiza.

No obstante, es difícil resumir el trabajo de una Institución como el Defensor del Pueblo. Las cifras que también presentamos en este resumen dan una idea de esta dificultad.

En 2010 se tramitaron cerca de 35.000 quejas, lo que supone un incremento del 56 por ciento en relación con los expedientes gestionados en 2009. Se formularon más de 400 resoluciones, aceptadas en un 80 por ciento de los casos y eso sin olvidar que muchas veces la Institución no necesita emitir recomendaciones o sugerencias para que en la primera llamada de atención a la administración, ésta ya reconozca su error y proceda a subsanarlo.



Al trabajo habitual de la Institución, este año hay que sumar las tareas que ha tenido que asumir esta oficina al ser designada Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (MNP). La asunción de tareas de MNP ha supuesto también un incremento de trabajo, puesto de manifiesto en las investigaciones de oficio —que es donde se contabilizan los expedientes iniciados por el MNP— que han pasado de 269 en 2009 a 466 en 2010.

Esta carga adicional de trabajo se ha realizado sin compensación presupuestaria alguna, dado que las actuales circunstancias económicas han hecho que el presupuesto de la Institución haya tenido que sufrir un decremento del 2,11 por ciento.

Tras diez años en la Institución como Adjunta primera, al finalizar su mandato Enrique Múgica, he asumido el papel de Defensora, tal y como dicta la Ley por la que se regula esta Institución. Mi máxima ha sido y será, que la “interinidad” no es sinónimo de “inactividad”, ni de paréntesis en la defensa de los derechos fundamentales. Y con este lema hemos cerrado un año, el 2010, en el que la Institución ha funcionado a pleno rendimiento y prueba de ello son los resultados que ahora presentamos.

Sumario

- Una Institución que no admite descanso, por María Luisa Cava de Llano, Defensora del Pueblo (e.f)
Página 3
- La crisis eleva en un 56% las quejas atendidas por el Defensor del Pueblo en 2010
Página 5
- Estadísticas: Cerca de 35.000 expedientes gestionados en 2010
Página 15
- Estado de tramitación de las quejas al cierre de 2010
Página 24
- 17.449 quejas colectivas
Página 28
- 466 investigaciones de oficio
Página 30
- 448 resoluciones a las Administraciones Públicas
Página 35
- 106 recomendaciones y 197 sugerencias
Página 37
- Administraciones que han incumplido o retrasado su respuesta a los requerimientos del Defensor
Página 54
- Balance de gestión
Página 57
- Supervisión de las Administraciones Públicas
Página 61
- Justicia: La Institución consiguió la concesión de la pensión de viudedad a las mujeres maltratadas que habían renunciado a la pensión compensatoria
Página 62
- Administración Penitenciaria: La sobreocupación, el mayor problema de los centros penitenciarios españoles
Página 66
- Ciudadanía y Seguridad Pública: La oficina del Defensor del Pueblo alerta sobre la circular policial que puede provocar detenciones masivas de personas extranjeras
Página 71
- Migraciones e Igualdad de Trato: La Institución considera que ha llegado el momento de apostar por las políticas de integración
Página 76
- Educación: La oficina del Defensor reclama un pacto en materia educativa
Página 86
- Sanidad: Las desigualdades entre comunidades autónomas en las prestaciones sanitarias protagonizan las quejas en esta materia
Página 94
- Políticas Sociales y de Trabajo: El paro y problemas en el cobro de prestaciones lideran las quejas en materia de política social
Página 98
- Impuestos y Tributos: La crisis económica y el desempleo motivaron numerosas quejas relacionadas con el pago de impuestos
Página 105
- Actividad Económica: Amplio descontento de la ciudadanía con el trato recibido por las entidades financieras, como refleja el gran número de quejas recibidas en 2010
Página 108
- Urbanismo y Vivienda: La Institución recuerda que urbanismo y vivienda atienden necesidades básicas no necesariamente vinculadas al mercado o a la rentabilidad
Página 114
- Medio Ambiente: La oficina del Defensor del Pueblo reclama más rigor a los poderes públicos en prevención ambiental
Página 121
- Funcionarios Públicos: Los recortes motivados por la crisis económica, protagonistas en las quejas de los empleados públicos
Página 127
- Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura: El MNP visita 231 lugares de privación de libertad en su primer año de actividad
Página 131
- Otros asuntos
Página 135
- Relaciones Institucionales
Página 139

La crisis eleva en un 56% las quejas atendidas por el Defensor del Pueblo en 2010

Por sectores de actividad administrativa, las quejas presentadas por los ciudadanos a título individual reflejan los efectos derivados de la crisis económica. Destacan las relacionadas con los sectores de la ordenación económica, tales como las referentes a las actuaciones de los bancos y las relativas a los impuestos y tributos. También sobresalieron los asuntos relacionados con el trabajo y la Seguridad Social y aquéllos relativos a la vivienda. En cuanto a las quejas colectivas, la mayoría estuvieron protagonizadas por empleados del sector público.

Detrás de muchas de las quejas de los ciudadanos se encuentran problemas relacionados con la escasez de recursos presupuestarios, en todos los niveles de la Administración Pública. La tramitación de las quejas en estos casos conduce inevitablemente a la imposibilidad de lograr soluciones efectivas, pues los propios responsables administrativos, abierta o veladamente, excusan su respuesta insuficiente en las muchas dificultades económicas que hoy lastran los presupuestos públicos.

En muchos escritos los ciudadanos exponen simplemente la precariedad de su situación, por la falta de trabajo o por las extremas dificultades a las que se enfrentan para asumir el coste de la vida o para resolver conflictos personales o familiares cuya solución escapa incluso a la labor tutiva de las administraciones y, por ende, a la que puede ofrecer la Institución. Son quejas que al no entrar en el campo de la supervisión directa que tiene encomendada el Defensor del Pueblo, son inadmitidas a trámite, aunque en cada caso se procura dar la mejor orientación al ciudadano para que pueda hacer valer sus derechos ante las instancias correspondientes.

El año 2010 también ha estado marcado por una creciente demanda de particulares y grupos sociales que acuden al Defensor del Pueblo para que esta Institución plantee ante el Tribunal Constitucional recurso de inconstitucionalidad frente a una determinada disposición legislativa. En el año 2009 se solicitó la interposición de recurso por el contenido de siete leyes, entre estatales y autonómicas, mientras que en 2010 ese número se ha elevado hasta las 41 disposiciones normativas, si bien sólo en tres ocasiones la Institución estimó necesario plantear la correspondiente acción ante el alto tribunal.

Otra cuestión a resaltar es la referida a la resolución del recurso de inconstitucionalidad que esta Institución planteó en 2006 contra determinados preceptos de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, que aprobó el vigente Estatuto de Autonomía de Cataluña. El Tribunal Constitucional se pronunció en junio de 2010 sobre el alcance interpretativo de la mayoría de los artículos puestos en cuestión por el Defensor del



Aguilar y Cava de Llano, con José Bono.

Pueblo, procediendo además a realizar una estimación parcial del recurso. Entre otras muchas cuestiones, el Tribunal ha vuelto a definir con claridad el marco de actuación y de cooperación de esta Institución con el Síndic de Greuges, al declarar inconstitucional y nulo el inciso “con carácter exclusivo” que recogía en su redactado el artículo 78.1 del Estatuto. De esta forma, han quedado solventadas definitivamente las dudas jurídicas planteadas en estos años sobre el alcance del ámbito de supervisión de esta Institución, que se extiende a todas las administraciones españolas sin excepción, incluidas naturalmente las administraciones propias de esa comunidad autónoma. Superado este período de incertidumbre jurídica ha sido posible continuar tramitando con normalidad las quejas de los ciudadanos referidas a actuaciones de la Administración de Cataluña.

Otro de los retos a los que ha hecho frente la Institución durante 2010 ha sido la puesta en marcha de la actividad específica que le corresponde llevar a cabo en cuanto Mecanismo Nacional de Prevención, de conformidad con el Protocolo facultativo de la Convención de Naciones Unidas contra la Tortura y con lo dispuesto en la nueva disposición final única de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo. Aun sin disponer de recursos extraordinarios a estos efectos, el esfuerzo de todo el personal de la Institución ha hecho posible asumir el cometido que este nuevo mandato implica.

Datos generales

Los datos estadísticos, sobre la actividad anual del Defensor del Pueblo, ayudan a ponderar varias cuestiones, como la efectividad institucional en la gestión de las quejas, pero sobre todo la evolución de la actitud de los ciudadanos, respecto a la determinación para plantear su disconformidad con el actuar de las administraciones públicas.

Con relación al año 2010, si bien dos resultados numéricos destacan especialmente, los referidos al incremento en el número de quejas colectivas y de las investigaciones de oficio incoadas, puede decirse que no se han producido importantes alteraciones en términos de comparación con las oscilaciones que año tras año se vienen repitiendo.

Un aspecto que, sin embargo, sí está marcando una decisiva y lógica evolución en el volumen de trabajo que gestiona la Institución, es el creciente número de quejas y peticiones ciudadanas que son enviadas por Internet. Más de 16.000 quejas fueron presentadas a través de la web del Defensor del Pueblo. Sobre el uso de los medios informáticos de comunicación el Defensor del Pueblo viene recomendando desde hace tiempo a los poderes públicos adoptar medidas para impulsar la mejora de las infraestructuras de información y comunicación, así como la aprobación de una regulación que posibilite el acceso en condiciones asequibles a un Internet de calidad, mediante la redefinición del servicio universal en este aspecto. Por ello, sólo podemos felicitarnos por el uso cada vez más extendido de estas herramientas por los ciudadanos, también para acceder a la Institución en defensa de sus derechos y libertades.

Número de quejas

En el año 2010, más de la mitad del total de 34.674 expedientes nuevos gestionados por la Institución corresponde a las quejas colectivas (17.449). El resto se ha tramitado a partir de las quejas de carácter individual (16.759) y de las investigaciones de oficio, cuyo número se ha elevado este año hasta las 466.

Con relación a las quejas colectivas, su número varía mucho de un año a otro, dependiendo de las variadas coyunturas sociales que movilizan a grupos amplios de ciudadanos a dirigir quejas idénticas motivadas por circunstancias que les afectan a todos por igual. Estos grupos de quejas, cuando pueden ser admitidos a trámite, facilitan una investigación conjunta por más que a cada persona se le comunique individualmente los pasos que se van dando y el resultado último de la actuación institucional.

En cuanto a las 16.759 quejas individuales, su número es inferior al del año anterior (18.392) pero muestra la tendencia a fijar un promedio anual por encima de los valores habituales hace pocos años, cuando no era frecuente superar las 15.000 quejas anuales.

También experimentaron una fuerte subida las investigaciones de oficio, que alcanzaron los 466 expedientes, frente a los 269 del ejercicio precedente. Ello se debe a la puesta en marcha del Mecanismo Nacional de Prevención (MNP), cuya principal función es realizar visitas de supervisión preventiva a centros de detención y de privación de libertad en todo el territorio nacional y que precisamente por su carácter preventivo y no reactivo sólo pueden tener el carácter de investigaciones de oficio. De esta forma, el MNP inició 211 de estos expedientes, que se suman a las 255 investigaciones de oficio iniciadas ante las diferentes administraciones públicas.

Por distribución geográfica, el mayor número de quejas provino de la Comunidad de Madrid (21,85%), seguida de Andalucía (18,32%), Comunitat Valenciana (14,15%) y Cataluña (10,29%)

Al no recogerse ninguna información adicional de los ciudadanos que dirigen sus quejas, según marca la ley, resulta inviable para la Institución hacer valoraciones generales de tipo estadístico o sociológico, sobre circunstancias como la edad, el nivel de formación o las circunstancias de vida de las personas que se dirigen al Defensor del Pueblo.

En cuanto a los sectores de actividad administrativa hay que volver a diferenciar entre las quejas de carácter colectivo y las individuales. Con relación a las primeras, su objeto se ha centrado básicamente en dos sectores, el de la función pública y el de las políticas sociales, y en ello es posible apreciar la incidencia del malestar provocado en amplios colectivos sociales por las medidas adoptadas por el Gobierno y el Parlamento durante 2010 para combatir los efectos de la crisis económica.

Las materias tratadas en las quejas individuales reflejan también los efectos derivados de la crisis económica, poniendo de relieve en este caso los problemas particulares de muchos ciudadanos con los sectores de la ordenación económica, las telecomunicaciones, los impuestos y tributos, etc. Otras materias que concentran, como cada año, la preocupación de los ciudadanos siguen siendo los problemas con la Administración de Justicia, y los referidos a la seguridad ciudadana y el tráfico vial, el urbanismo y la vivienda, o los asuntos relacionados con la gestión de la extranjería y la inmigración.

Estado de tramitación

El primer estudio de las quejas que se reciben conduce a la decisión sobre la admisión a trámite de la cuestión planteada. En caso afirmativo se inicia una actuación de investigación ante la administración o administraciones involucradas. En muchos casos, la admisión formal de la queja se pospone para recabar de la Administración un informe previo de contraste que dé a conocer más detalles sobre lo planteado por el interesado.

En 2010 se admitieron un total de 8.811 quejas, individuales y colectivas, de las cuales 4.889 pudieron ser concluidas en el mismo año, es decir, fueron objeto de actuación ante la administración correspondiente, se valoraron todos los extremos planteados y se adoptó una decisión, favorable o desfavorable, sobre la regularidad de la actividad administrativa. Para valorar el total de expedientes nuevos del año 2010 tramitados efectivamente debemos sumar a la cifra de quejas las 466 investigaciones de oficio iniciadas en este período. Por otro lado, a ese volumen de tramitación de expedientes se deben añadir las 5.681 quejas procedentes de ejercicios anteriores cuya gestión continuaba en 2010 y de las cuales 4.055 fueron concluidas.

En términos globales, por tanto, se han venido tramitando de manera efectiva con la Administración un total de 14.912 expedientes, en actuaciones que, muchas veces, incluyen la solicitud de varios informes administrativos, gestiones varias de confirmación con las personas que dirigieron sus quejas, o la preparación de resoluciones institucionales, a modo de ejemplo. En definitiva puede decirse que el año objeto de este informe ha exigido una actividad intensa a la Institución para dar una respuesta adecuada a todos los problemas planteados.

Además, debe tenerse en cuenta que los datos referidos en el párrafo anterior no incluyen la actividad de gestión, estudio y respuesta para las 23.181 quejas que, por variados motivos, hubieron de ser inadmitidas. Los motivos de inadmisión más habituales se recogen en el capítulo de datos estadísticos, destacando el de la falta de indicios de irregularidad administrativa como el más frecuente para las quejas individuales y, en este año, el referido a la falta de motivación para la presentación de un recurso de inconstitucionalidad en el caso de las colectivas. En efecto, en buena parte de las quejas colectivas de 2010 se solicitaba del Defensor del Pueblo el ejercicio de su legitimación para interponer un recurso ante el Tribunal Constitucional, solicitud no aceptada para las disposiciones que cuestionaban los ciudadanos (5.582). En muchas otras quejas colectivas (6.081) existían varios motivos de inadmisión concurrentes, y así les fue explicado con detalle a cada uno de los interesados.

La mayor parte de las quejas tramitadas y de las investigaciones de oficio se han seguido con los diferentes departamentos de la Administración General del Estado, incluidos el Fiscal General del Estado y los distintos organismos públicos. El resto de quejas fueron tramitadas con las administraciones autonómicas y locales. Hay que destacar también el número de investigaciones que se han llevado a cabo con varias administraciones simultáneamente, en el mismo o en distinto nivel de organización territorial, lo que se ha producido en el caso de 2.344 quejas, la mayoría de tipo colectivo.

Por último, sobre las investigaciones de oficio conviene indicar la importancia que tiene para la Institución y para el conjunto de la sociedad, el hecho de dar respuesta rápida a las situaciones de irregularidad administrativa o de vulneración de derechos de las que se tiene conocimiento por cualquier medio. La principal fuente de información concreta para la Institución son siempre los ciudadanos que acuden, de una u otra manera, al Defensor del Pueblo. A ello hay que añadir la labor de los medios de comunicación social que informan sobre circunstancias detrás de las cuales, en algunos casos, puede entreverse una conducta administrativa deficiente. Además, cuando la Institución decide abordar una determinada materia de afectación al interés general, para elaborar un informe monográfico o para dar forma a una investigación completa sobre un concreto sector de actividad, resulta imprescindible dirigir de oficio a las distintas administraciones requerimientos de información, más allá de la casuística planteada en las quejas particulares. Por todo ello, en los últimos años se viene dedicando un especial esfuerzo a ampliar el campo de actuación que todas esas investigaciones de oficio pueden ofrecer.

Eficacia de la supervisión

Calibrar la eficacia de una institución como el Defensor del Pueblo, cuyos principales instrumentos de acción son siempre de tipo "sugestivo", por oposición a las instituciones y poderes con potestades ejecutivas y decisorias, resulta una tarea complicada y también, a veces, difícil de explicar. Los datos que cada año se ofrecen sobre el número de resoluciones (recomendaciones o sugerencias) aprobadas por el Defensor del Pueblo y sobre el grado de aceptación o rechazo de las mismas por las administraciones públicas, son la principal referencia de que disponemos para llevar a cabo esa tarea de medición. Sin embargo, no debieran olvidarse otros muchos resultados, directos o indirectos, que se logran mediante la gestión ordinaria de quejas y la elaboración de informes e investigaciones sectoriales, fruto de las cuales se consigue que los poderes públicos rectifiquen determinados comportamientos indebidos o, al menos, se traslade a la sociedad una mayor atención y preocupación por los problemas de algunas personas o colectivos. Estos logros no se recogen estadísticamente en los informes pues obviamente no pueden ser objeto de contabilidad, pero para la Institución suponen cuando se producen, un motivo de satisfacción que renueva el aliento para seguir trabajando, cada día con más intensidad, en la búsqueda de espacios de concordia y de respeto por los derechos de todos los ciudadanos.

Con relación a los datos de los que sí es posible dar cuenta, en el año 2010 el Defensor del Pueblo formuló un total de 448 resoluciones a las distintas administraciones públicas: 106 recomendaciones, 197 sugerencias, 140 recordatorios de deberes legales y 5 advertencias.

De estas cuatro clases de resoluciones, las más indicativas de la actitud receptiva mostrada por los responsables administrativos

son las recomendaciones y sugerencias, la mayoría de las cuales han sido atendidas en el mismo año 2010, y además de forma positiva. En efecto, de las 106 recomendaciones formuladas al Estado (51), las comunidades autónomas (22) y los ayuntamientos (33), 70 ya habían sido contestadas el 31 de diciembre, y 54 de ellas aceptando los postulados planteados por la Institución. En el caso de las sugerencias, que promueven algún tipo de rectificación por parte de la Administración con respecto a situaciones particulares de uno o varios ciudadanos, 143 de las 197 formuladas en el año habían sido ya contestadas al finalizar el mismo, habiéndose aceptado el contenido de 89 de ellas.

Con relación a las recomendaciones formuladas en los años 2008 y 2009, a finales de 2010 ya habían sido aceptadas en un 77,78% y un 70,52%, respectivamente; y en cuanto a los porcentajes referidos a las sugerencias, indican un grado de aceptación para cada uno de esos años del 65,26% y el 59,82%.

En consecuencia, siguen manteniéndose unos niveles altos de entendimiento con las administraciones, que mayoritariamente suelen asumir el parecer mostrado por el Defensor del Pueblo en defensa de los intereses ciudadanos, por más que todavía sean muchos los casos de retraso en emitir la contestación adecuada, o aquellos otros en los que se hace necesario reiterar lo ya sugerido o recomendado al comprobar una deficiente ejecución de los buenos propósitos anunciados por los responsables públicos. El principal objetivo del Defensor del Pueblo es acompañar a la Administración Pública en su permanente proceso de evolución y mejora, advirtiéndole de las fallas y los inconvenientes que, para el ciudadano, pueden llegar a suponer un grave problema, una indefensión o un callejón sin salida.

Actuaciones destacables

Administración de Justicia

En la recta final del año 2010, el Gobierno central estaba concluyendo la redacción de dos anteproyectos de ley reformando puntualmente las normas procesales de los órdenes jurisdiccionales civil, contencioso-administrativo y penal, y de forma más integral el procedimiento de la jurisdicción social. Con seguridad, uno de los principales objetivos de estas reformas será actualizar y, con ello, mejorar las estructuras de los procesos correspondientes para permitir una más ágil tramitación de los procedimientos. Estos nuevos textos dispositivos se enfrentan, junto con otras cuestiones, al problema endémico de los retrasos y dilaciones indebidas, muy presentes en la mayoría de las quejas de los ciudadanos por el funcionamiento de la Administración de Justicia.

La primera y más fuerte línea de defensa de los derechos y libertades fundamentales de los ciudadanos en un Estado de Derecho la integran los jueces y tribunales ordinarios.

Detrás se encuentran otros recursos extraordinarios, como el propio Tribunal Constitucional, o extrajurisdiccionales, como esta misma Institución. Por eso, los conflictos deben encontrar en el sistema judicial una respuesta justa, es decir, con arreglo a la ley y a los principios democráticos y, por ello, a tiempo. Si esta primera línea falla, por falta de medios materiales y humanos, o por estar circunscrita a un procedimiento rígido, obsoleto o sobrecargado de trámites poco idóneos para el fin previsto, los ciudadanos quedan a expensas de la injusticia, pierden la confianza en el sistema legal y se ven abocados a la búsqueda de soluciones informales que no garantizan la integridad de sus derechos ni los de la colectividad.

El Defensor del Pueblo conoce a través de las quejas el malestar persistente por esa situación de la justicia. La litigiosidad, que ya venía aumentando desde hace varios años, se ha agudizado con los conflictos derivados de la crisis económica. Pero deben continuar los esfuerzos para consolidar y desarrollar los planes de modernización y los acuerdos políticos que hagan realidad una transformación del sistema judicial y satisfagan las necesidades de los nuevos tiempos.

Esta Institución debe llamar la atención sobre un riesgo añadido al que se enfrentan las medidas de reforma en marcha o proyectadas. Ante la evidente disminución de los recursos públicos disponibles para cubrir los gastos de la administración judicial, resultaría una equivocación acudir para la solución de todos los problemas a reformas legales, como las mencionadas tendentes a la agilización procesal, que inevitablemente pueden incluir alguna limitación en el conjunto de garantías de las que son titulares las personas o colectivos que comparecen ante la justicia. Es decir, debiera evitarse avanzar hacia un escenario en el que, sin haber resuelto los problemas de cobertura de las necesidades materiales del sistema judicial, se hubiera al mismo tiempo minorado el número de recursos jurídicos de los que hoy dispone la ciudadanía.

La escasez de medios materiales y humanos da lugar a disfunciones en casi todos los ámbitos de la administración judicial. Algunos de los problemas objeto de queja en 2010 son la escasez de personal o incluso la inexistencia de juzgados especializados; la obsolescencia de las infraestructuras, incluidos los sistemas de información y comunicación; el extravío o difícil localización de expedientes judiciales; la deficiente financiación y apoyo a los servicios de asistencia jurídica gratuita; la falta de cobertura de los equipos psicosociales o de las plantillas forenses; o los problemas de gestión persistentes en las oficinas del Registro Civil.

Como en todos los ámbitos de actividad objeto de su supervisión, esta Institución busca tan solo propiciar una constante atención hacia los problemas de la justicia, en la consideración de que todas las iniciativas encaminadas a mejorar su funcionamiento

deben ser, primero, bienvenidas y, a continuación, debatidas y estudiadas escrupulosamente para hacer realidad su objetivo último, la protección de los derechos y libertades de todos.

Administración Penitenciaria

Los datos disponibles indican que en 2010 se ha frenado la tendencia al incremento en el número de presos en centros penitenciarios (73.849). Aun así la sobreocupación continúa siendo el principal problema al que se enfrenta el sistema penitenciario, y a este respecto se mantiene la recomendación a la administración competente para que evalúe los efectos que tiene en la salud de los internos el uso compartido de celdas, y adopte las medidas adecuadas al resultado de esa evaluación.

El Defensor del Pueblo sigue dando especial prioridad a la supervisión in situ de los centros penitenciarios, atendiendo a la vulnerabilidad de la situación de las personas allí internas. En 2010 se visitaron 22 centros: Albacete, Albocàsser (Castellón), Alcalá Hombres (Madrid II), Alcalá Mujeres (Madrid I), Alcázar de San Juan (Ciudad Real), Alicante Cumplimiento, Basauri (Bilbao), Dueñas (Palencia), El Dueso (Cantabria), Estremera (Madrid VII), Martutene (San Sebastián), Monterroso (Lugo), Morón de la Frontera (Sevilla II), Nancarrow de la Oca (Álava), Pereiro de Aguiar (Orense), Picassent Cumplimiento (Valencia), Soria, Soto del Real (Madrid V), Villabona (Asturias), Villanueva (Valladolid) y Villena (Alicante II), además de la prisión militar de Alcalá de Henares (Madrid). Cabe señalar que esta actividad de personación en los centros penitenciarios es llevada a cabo de forma complementaria a la actividad preventiva que ahora además desarrolla la Institución en su calidad de Mecanismo Nacional de Prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes.

Fruto de las investigaciones propias y del estudio de las quejas que remiten los presos y sus familiares, el Defensor del Pueblo puede realizar un seguimiento temporal de la evolución de las condiciones de vida en las prisiones y de los problemas aún pendientes de resolver. Por ejemplo, una cuestión de especial relevancia, como es la respuesta de la Administración ante el fallecimiento de internos o las denuncias de malos tratos, pueden ser objeto de mejora, señalando en cada ocasión la persistencia de errores organizativos o, por el contrario, destacando la eficacia de determinadas medidas que solucionan concretas disfunciones, arrojando luz sobre algunas “zonas de sombra”.

Con relación a las denuncias por malos tratos, se viene indicando a la Administración la conveniencia de contar siempre, para los informes médicos, con material fotográfico que pueda luego ser revisado en la instrucción de los expedientes; cuestión ésta muy relevante para los supuestos de traslado de internos entre centros cuando se han llegado a emplear medios coercitivos o de contención.

El permanente seguimiento que hace la Institución le permite también valorar los progresos que va realizando el sistema penitenciario. Hay que destacar la generalización de los módulos de respeto en más centros (62, en 2010), así como el impulso de las unidades externas para madres con hijos, habiéndose abierto ya la de Sevilla y estando programada otra en Madrid. Es motivo de satisfacción conocer también la extensión de programas de telemedicina a más centros penitenciarios, y la evolución favorable, al menos en principio, de determinadas disfunciones como la gestión de las instancias que desean presentar los internos o la actualización de los métodos que permitan una correcta identificación de los funcionarios en las prisiones.

Ciudadanía y Seguridad Pública

Las quejas en materia de seguridad ciudadana plantean siempre la necesidad de adoptar una posición de especial prudencia, atendiendo a la importancia de los intereses y bienes jurídicos en juego. El objetivo de guardar siempre un difícil equilibrio en el ejercicio de los derechos fundamentales a la libertad y a la seguridad, personal y colectiva, obliga a la sociedad y al Estado a mantener una actitud exigente y, al mismo tiempo, generosa.

Una generosidad que se ha de manifestar de forma concreta en la atención que los poderes públicos prestan a las víctimas de los delitos. En particular, como viene reclamando esta Institución desde hace bastante tiempo, es necesario que el Estado ofrezca una adecuada respuesta y protección a las víctimas del terrorismo, con quienes la sociedad democrática mantiene una deuda cualificada. De ahí que el Defensor del Pueblo confíe en que la actual proposición de ley de reconocimiento y protección integral a estas víctimas sea finalmente aprobada.

El trabajo de las fuerzas y cuerpos de seguridad está bien valorado en general por los ciudadanos, a tenor de lo publicado en los estudios sociológicos. Esto no obsta para que en alguna ocasión la actuación concreta de algún agente policial traspase esa fina línea que separa la necesidad de mantener el orden público y luchar contra el delito, de la inviolable libertad e integridad de los ciudadanos.

La Institución trata siempre de verificar lo más rápido posible las circunstancias de denuncia de los ciudadanos, cuando se plantea algún presunto abuso o exceso policial. La comunicación con la Fiscalía General del Estado permite conocer si el asunto está bajo la supervisión de la autoridad judicial, así como la evolución posterior y el resultado de los procedimientos, y se recuerda a los responsables administrativos la obligación de incoar preventivamente el correspondiente expediente disciplinario. Afortunadamente, las situaciones en que queda acreditada una grave actuación policial son poco frecuentes, aunque cuando se dan, por su gravedad sustancial, exigen una categórica y rigurosa respuesta, además de una explicación para el conjunto de la sociedad.

Una de las denuncias que en 2010 ha generado más preocupación es la referida a las posibles intervenciones generalizadas de identificación de extranjeros por parte de agentes policiales. A principios de año se conoció la existencia de una circular interna de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, la Circular 1/2010, de 25 de enero, cuya redacción, confusa en términos jurídicos y en su remisión a los preceptos de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, podía interpretarse como habilitadora para la retención indebida de ciudadanos que no pudieran acreditar su situación de regularidad administrativa en España en el momento de ser abordados por los agentes en la vía pública. La Institución trasladó al Ministerio del Interior su preocupación por la equívoca redacción de dicha circular interna y por las denuncias que se recibían de particulares y de diferentes grupos y asociaciones, y se mantiene vigilante con este asunto.

Migraciones e Igualdad de Trato

Aunque el flujo de personas extranjeras hacia España se ha reducido en los últimos años, la labor de gestión administrativa en materia de inmigración debe continuar a pleno rendimiento, teniendo en cuenta además la presencia de casi cinco millones de extranjeros en el país.

Es hora de incrementar los esfuerzos en materia de políticas de integración, por lo que la Institución anima a todas las administraciones a poner en marcha planes y programas realistas y eficaces que favorezcan este proceso, teniendo presente que los objetivos de integración serán posibles sólo haciendo partícipe de ellos al conjunto de la sociedad española. En este sentido, tan importante es la adopción de planes dirigidos a los extranjeros de terceros países y diferentes culturas, como los programas de concienciación y educativos para los nacionales españoles.

La enorme complejidad del fenómeno migratorio ha requerido, un año más, un extenso trabajo de investigación e intervención ante los muchos problemas relacionados. Se cumplen ya diez años desde la creación en la Institución de un área especializada en materia de extranjería, cuyo trabajo ha seguido muy estrechamente la evolución del fenómeno y, por ello, cuenta con protocolos de actuación bien organizados para hacer frente a la gran variedad de asuntos planteados.

En 2010 se han realizado diversos tipos de actuaciones. Por ejemplo, en materia documental se han recibido quejas de ciudadanos extranjeros y españoles ante las irregularidades administrativas en los procedimientos de documentación de las personas migrantes. Se han recibido solicitudes de visado urgente por residentes en España que han tenido que retornar temporalmente a su país; problemas y retrasos en la gestión de autorizaciones de regreso; obstáculos indebidos en la tramitación de cartas de invitación; errores

en la tramitación de visados de reagrupación; desigual aplicación de las nuevas normas para el pago de tasas en las solicitudes de autorización de residencia, de prórroga o modificación; problemas en la concesión de autorizaciones de residencia por motivos excepcionales y de arraigo; y otras varias. Además, se han llevado a cabo actuaciones para conocer las razones que motivan un funcionamiento general deficiente en varias oficinas de extranjeros, en particular las de Las Palmas y Barcelona.

Por otra parte, la Institución ha seguido personándose en los puestos fronterizos, tanto terrestres como aeroportuarios, para conocer de primera mano los procedimientos seguidos en el control de entrada de extranjeros y la forma en que se aplican los protocolos de rechazo en frontera y devolución. Se han formulado recomendaciones sobre dos cuestiones: las intervenciones “a pie de avión” de control de documentación en los aeropuertos de El Prat y de Madrid-Barajas; y la interpretación que dan las autoridades españolas y francesas al Acuerdo hispano-francés sobre readmisión de personas en situación irregular, a la hora de readmitir personas rechazadas en la frontera.

Se ha continuado visitando las diversas instalaciones que acogen a ciudadanos extranjeros en distintas situaciones administrativas. Además del seguimiento a las visitas realizadas el año anterior, como las referidas al centro de primera acogida y detención de Motril (Granada) y al Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Ceuta, en 2010 se han visitado las siguientes dependencias: Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Melilla; los centros de atención a menores extranjeros no acompañados La Esperanza (Ceuta) y Nuestra Señora del Cobre (Algeciras); los centros de internamiento de extranjeros de Madrid, Murcia y Algeciras e instalaciones policiales de la Isla de las Palomas, Tarifa.

Por último, la Defensoría ha iniciado una investigación de los protocolos para la determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados. La Defensora del Pueblo (e.f.) convocó en el último trimestre del año unas jornadas dedicadas a esta cuestión, a las que asistieron especialistas científicos, médicos forenses, representantes de la Administración y de los comisionados parlamentarios autonómicos, así como expertos jurídicos, con el fin de recabar de forma integral información sobre la práctica y sobre el mejor modo de preparar medidas para el futuro. Tras investigar las quejas recibidas en la Institución en los últimos años, se ha podido confirmar que la gestión de estos protocolos por las distintas administraciones es, cuando menos, dispar y, muchas veces, deficiente, lo que causa problemas a los menores extranjeros. Éstos quedan a menudo en situación de desamparo y sin la tutela debida de la Administración española, cuando se determina su edad en contradicción con lo que dice, por ejemplo,

su documentación legal. La Institución elaborará en los próximos meses un informe sobre este tema.

Administración Educativa

Como se ha apuntado en el epígrafe correspondiente de este informe, es de lamentar que la negociación, que a comienzos del año 2010 se estaba llevando a cabo con la finalidad de lograr un pacto social y político por la educación, haya fracasado. Resulta difícil entender que no sea posible ponerse de acuerdo sobre unas bases mínimas y estables para combatir la elevada tasa de abandono y fracaso escolar; para asegurar la suficiencia de los recursos presupuestarios destinados a la educación; para mejorar los resultados de las evaluaciones internacionales de nuestro sistema; para implantar en condiciones adecuadas el Espacio Europeo de Educación Superior; para promocionar y actualizar la formación profesional, entre otras muchas tareas pendientes a las que un acuerdo social y político darían un impulso fundamental. Esta Institución, lejos de perder la esperanza, vuelve a hacer un llamamiento a los actores involucrados a que reanuden de nuevo los esfuerzos en la búsqueda de un gran acuerdo o pacto en materia educativa.

No obstante, el propio proceso de negociación ha permitido, al menos, alcanzar un cierto consenso entre la comunidad educativa sobre los objetivos a cuya consecución debe tender el sistema educativo y respecto de las medidas o acciones específicas que deben aplicarse para lograrlos. Así se ha plasmado en el documento "Objetivos de la Educación para la década 2010-2020. Plan de Acción 2010-2011", elaborado por el Ministerio de Educación, en el que se definen como objetivos para la década las metas y medidas que obtuvieron un respaldo mayoritario dirigidas a mejorar, completar e innovar la educación en nuestro país y en el que se establece un primer plan de acción para el año 2011, en el que se contemplan medidas que se consideran prioritarias para el cumplimiento de dichos objetivos.

Entre tanto, el informe da cuenta de la tipología y carácter de los asuntos más frecuentes tratados a lo largo del ejercicio en materia educativa. De nuevo la crisis es protagonista y tiene consecuencias en este ámbito. Se han recibido quejas en materia de instalaciones y equipamientos escolares, en la prestación de algunos servicios como el transporte escolar, en la limitación o supresión de algunas líneas de ayuda previstas para los alumnos o sus familias, o en la dotación de profesorado y personal de apoyo.

En otros asuntos parece que en el origen de las deficiencias, además de las razones económicas impuestas por la crisis, pudiera estar una cierta improvisación o insuficiente reflexión respecto de las previsiones adoptadas, como es el caso del diseño de las pruebas de acceso a la universidad tras la implantación del Espacio Europeo de Educación Superior, sometido a vaivenes constantes, a modificaciones sucesivas, que han generado en sus destinatarios desconcierto y descontento generalizado.



Cava de Llano y Aguilar entregan el *Informe Anual* a Rojo.

Administración Sanitaria

Probablemente uno de los retos principales a los que se enfrenta actualmente el Sistema Nacional de Salud es el referido a la cohesión territorial. La diversidad existente con relación a las prestaciones sanitarias que ofrecen los distintos servicios autonómicos de salud es un aspecto que los ciudadanos difícilmente llegan a comprender, como queda plasmado en buena parte de las quejas recibidas en la Institución. Estas diferencias se ponen de manifiesto en aspectos que van desde el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria y a las prestaciones farmacéuticas, hasta la oferta asistencial que varía entre comunidades autónomas.

Además, a lo anterior se añade la confusión y el lógico rechazo que genera en el ciudadano encontrarse con situaciones de falta de atención, o de atención diferida, provocadas por la gestión burocrática de los expedientes sanitarios cuando se acude a un centro de salud radicado en una comunidad autónoma distinta a la suya de residencia. En conjunto, se evidencia una carencia de elementos de determinación de los mínimos comunes, que sólo puede suplirse con el concurso de todas las administraciones involucradas, en un compromiso firme por respetar los principios de equidad y universalidad que inspiran el sistema nacional de salud.

Las listas de espera, por otra parte, sea para las consultas especializadas, las pruebas diagnósticas o las quirúrgicas, constituyen otro de los motivos principales de insatisfacción de los ciudadanos-pacientes. También su incidencia varía notablemente de unos territorios a otros.

En definitiva, desde el Defensor del Pueblo, sin perder de vista el contexto general de dificultades económicas, sigue siendo necesario hacer un llamamiento a todas las administraciones para que se adopten medidas efectivas de refuerzo de los servicios públicos de salud, incluidas las de carácter presupuestario y de dotación de plantillas, compatibles

a su vez con los métodos más actualizados de gestión, dado que la persistencia en la restricción de recursos se encuentra en el origen de muchos de los problemas antes referidos. Sólo así será posible salvaguardar los altos niveles de calidad y cohesión que han llegado a caracterizar al sistema nacional de salud y que constituyen, por mandato constitucional, un derecho social básico de todos los ciudadanos.

Políticas Sociales y Trabajo

Centros de protección de menores

El Defensor del Pueblo ha continuado recibiendo respuesta de las distintas administraciones a las recomendaciones efectuadas en el informe monográfico sobre los centros de protección para menores y jóvenes en situación de dificultad social. En una valoración de conjunto es posible apreciar una respuesta positiva y un compromiso inicial de los responsables públicos ante los principales problemas que puso de relieve el informe institucional. Ha sido aprobado el protocolo básico de actuación, bien recibido por las administraciones implicadas, la fiscalía de menores y las organizaciones no gubernamentales, aunque se reivindica la conveniencia de elevar este protocolo a norma con rango de ley, dado que aborda la regulación de aspectos como el uso de métodos de contención en los centros.

Otra novedad es la publicación del primer convenio estatal que ayudará a clarificar la situación laboral del personal que presta servicios en los centros de reforma juvenil y protección de menores. Por lo demás, la Institución lamenta algunos trágicos sucesos acaecidos durante 2010 en determinados centros de protección, en los que la situación de desesperación vivida por algunos menores les ha llevado incluso, en alguna ocasión, a intentar quitarse la vida.

Discapacidad y dependencia

Según datos disponibles, en España viven alrededor de cuatro millones cien mil personas con discapacidad, aproximadamente el 9% de la población total. La mayoría de esas personas viven en sus domicilios familiares, y sólo unas 270.000 lo hacen en residencias u hospitales de larga estancia. Los poderes públicos están llamados a desarrollar y a hacer efectivas las medidas ordenadas por el marco jurídico de protección y ayuda a estas personas, ahora reforzado con los mandatos incluidos en la Convención de las Naciones Unidas para los derechos de las personas con discapacidad. Algunos problemas específicos que preocupan especialmente a la Institución se refieren, por ejemplo, a la falta de actualización de los baremos que determinan los grados de discapacidad, con los problemas que ello genera a miles de ciudadanos, o a la persistencia de problemas de accesibilidad, especialmente en infraestructuras de transporte y dependencias de titularidad pública.

En cuanto a las solicitudes de acceso a plazas en centros adecuados a la discapacidad o en residencias para personas

mayores, el aparente descenso en el número de quejas se deriva de la deficiente gestión, en algunas comunidades autónomas, de los previos procedimientos de valoración de la situación de dependencia y, en concreto, de los graves retrasos que se producen para la aprobación de los programas individuales de atención, que determinan el derecho del ciudadano a una plaza en un centro especializado. En cada comunidad la regulación dispar de los procedimientos para la ejecución de la normativa de dependencia conduce, además, a confusión a las personas interesadas, por lo que esta Institución reclama mucha más claridad a la hora de concretar dichos procedimientos, y una gestión más transparente de las partidas destinadas a las ayudas individuales, siendo necesario también armonizar e informar debidamente sobre las cantidades que los beneficiarios deben aportar. La situación difiere mucho de unas comunidades a otras, existiendo 17 sistemas de copago en constante evolución.

Seguridad Social y Administración Laboral

En materia de prestaciones de la seguridad social, a la tramitación ordinaria de quejas motivadas por variadas razones, como las demandas de compatibilidad por la cotización a varios regímenes, las incidencias varias en la tramitación de las prestaciones por incapacidad temporal, o las dificultades de gestión del enorme volumen de solicitudes de prestación por desempleo, se ha sumado en el 2010 la generalizada preocupación de muchos ciudadanos por las decisiones de reforma del sistema de pensiones.

Con relación al estudio de las quejas en materia de administración laboral, la Institución inició una investigación para conocer el alcance de los problemas que estaba atravesando el Fondo de Garantía Salarial a la hora de gestionar el gran incremento de expedientes de indemnización, que había desbordado su estructura de personal y recursos. Será necesario continuar con la investigación para conocer si los pasos dados agilizan la tramitación de los expedientes, sin perder de vista el carácter excepcional de la situación que se está viviendo, por la que posiblemente se ha triplicado la cuantía total de pagos que lleva a cabo el Fondo, respecto a los datos de 2007.

Actividad Económica

Tras el estudio e investigación administrativa de muchas quejas, en materia tributaria o de ordenación económica, las conclusiones a las que llega habitualmente la Institución ponen de manifiesto una clara divergencia entre sus criterios de optimización de los servicios públicos y de las diferentes normativas y los criterios de oportunidad en los que fundamenta la Administración, muchas veces, su oposición a lo recomendado.

Impuestos y tributos

Con relación a la regulación de los impuestos, la Defensoría recomienda con frecuencia la modificación de criterios tributarios para adaptar la normativa a la situación económica cambiante. Frente a ello, las autoridades competentes

manifiestan su rechazo dando a entender, más o menos abiertamente, que la aceptación de las medidas propuestas comprometería las cuentas públicas en un momento de descenso dramático de los ingresos. Sin embargo, en muchos casos, se debe insistir en la necesidad de valorar las dificultades concretas a las que se enfrentan gran número de personas a la hora de cumplir con sus obligaciones tributarias. A modo de ejemplo, la Institución trata de que la Administración establezca criterios que alivien la carga tributaria de muchos contribuyentes ante la subida de las cuantías que han de abonar por el impuesto sobre los bienes inmuebles, tras las sucesivas revisiones de los valores catastrales.

En este punto, conviene tener presente que no le corresponde a esta Institución dictar una opinión sobre la forma en que el Gobierno debe dirigir la política económica del país, especialmente cuando España se enfrenta a una situación económica-financiera tan sumamente compleja como la que se ha planteado durante 2010. Lo que sí ha de hacer, no obstante, es recordar a todos los responsables públicos que en la toma de decisiones es su obligación salvaguardar los derechos que recoge la Constitución, muy en particular los de los colectivos de personas con más dificultades. De ahí la conveniencia, por ejemplo, de evitar en la medida de lo posible sobrecargar la tributación indirecta que reduce más la capacidad adquisitiva de las rentas bajas y, por tanto, de explorar alternativas de tributación que mejoren la progresividad del sistema.

En el nivel de Administración local, también es necesario hacer un llamamiento para que la gestión y, sobre todo, la recaudación de los tributos municipales se lleven a cabo de una manera correcta. Deberían evitarse todo tipo de intervenciones irregulares que lesionan las garantías de los contribuyentes en el procedimiento, como ocurre en los casos de embargos bancarios indebidos, por error en el sujeto pasivo o por prescripción de los procedimientos, o de los muy frecuentes fallos en los actos de notificación.

Entidades financieras

El impacto de la crisis en las economías familiares ha puesto al descubierto la existencia de prácticas de las entidades financieras que distan mucho de ser adecuadas, e introducen gravísimos factores de riesgo para el conjunto de la economía nacional. La Institución ha seguido actuando con el Banco de España para conocer el resultado de su gestión de las reclamaciones de los ciudadanos. Se planteó en su momento la necesidad de revisar las prácticas bancarias que, tras el derrumbe del mercado hipotecario de vivienda, se han revelado como muy nocivas para los particulares, exponiéndoles a graves perjuicios. El Defensor del Pueblo ya puso de manifiesto la oportunidad de estudiar, entre otras cuestiones, un método de gestión propia de las situaciones de insolvencia doméstica y una nueva regulación normativa

de los supuestos de impago de los préstamos hipotecarios sobre vivienda que, adaptando el modelo vigente en otros países, reinterprete para estas situaciones la concepción de responsabilidad universal de los prestatarios, avanzando hacia las fórmulas de dación en pago.

Telecomunicaciones

Las muchas quejas que cada año se reciben por la actuación de las grandes compañías operadoras de telecomunicaciones ponen de manifiesto la gestión a veces abusiva de los diferentes servicios que prestan, y un malestar por la despersonalización del trato a los clientes. Además, la factura por esos servicios de telecomunicación es demasiado alta, en términos de comparación con otros países, considerando que la mayor parte integran además el concepto normativo de servicio universal. La Institución procura ofrecer a los ciudadanos orientación detallada sobre el modo de tramitar sus reclamaciones ante los servicios de consumo o la autoridad competente en materia de telecomunicaciones.

Sobre esta cuestión, el Defensor del Pueblo recomendó a los distintos organismos con competencia en las telecomunicaciones y en la gestión de las reclamaciones relacionadas (Secretaría de Estado, Comisión Nacional de Telecomunicaciones, Agencia de Protección de Datos e Instituto Nacional de Consumo) la conveniencia de que coordinen mejor sus actuaciones. Aceptada la recomendación, a finales de 2010 se había celebrado ya una reunión entre los representantes de estos organismos para definir una estrategia conjunta que mejore los sistemas de respuesta ante las reclamaciones ciudadanas.

Servicios postales

También son objeto de estudio, todos los años, aunque quizá ahora con más frecuencia, las quejas referidas a los servicios postales. Los nuevos modelos de gestión que viene introduciendo el organismo de Correos y Telégrafos generan distorsiones en el funcionamiento tradicional del servicio postal, especialmente cuando se presta en localidades y urbanizaciones dispersas, y también con relación a la gestión de los servicios aduaneros, ahora centralizados.

Transportes

En el informe se da cuenta, por otro lado, de la tramitación de quejas ciudadanas con relación a los distintos servicios de transporte, principalmente, terrestre y aéreo. Además de quejas ya conocidas en años anteriores, como las referidas a la falta de reconocimiento de bonificaciones para determinados colectivos, se han investigado nuevas situaciones, algunas vinculadas al incremento de las tarifas que soportan los ciudadanos, en particular, en las grandes ciudades. Los responsables administrativos argumentan frecuentemente sus decisiones de alza de los precios por las necesidades de equilibrio en la explotación de los servicios, a pesar de que esos incrementos siguen pareciendo excesivos para los usuarios.

Medio Ambiente, Urbanismo y Vivienda

Medio ambiente

Se han realizado muchas, variadas y complejas actuaciones en materia medioambiental. En la actitud de muchas administraciones sigue apreciándose una insuficiente demostración de compromiso con los objetivos reales de protección del medio ambiente. Así ocurre, por ejemplo, con el grado de importancia concedida a los informes de evaluación de impacto ambiental sobre proyectos de desarrollo de infraestructuras o de urbanización. Lo mismo puede decirse del grado de cumplimiento de las normas que establecen el deber de información ambiental y de participación de los ciudadanos en los procesos de transformación que afectan al medio ambiente. Las denegaciones injustificadas de información ambiental, o erróneamente argumentadas, que dan lugar frecuentemente a la formulación de sugerencias institucionales concretas, muestran esa escasa comprensión de los principios de transparencia que están bien determinados por la legislación y hasta por los convenios internacionales firmados por España. Se encuentran diferencias significativas entre las respuestas que ofrecen unas y otras administraciones.

Urbanismo y vivienda

En cuanto a la tramitación de las quejas referidas al urbanismo y la vivienda, la Institución intenta trasladar a la Administración una visión de los problemas que se plantean más alejada de las vicisitudes del mercado inmobiliario y la rentabilidad económica, y mucho más comprometida con los principios constitucionales que han de inspirar en todo caso los actos administrativos: el derecho al uso y disfrute de una vivienda digna y la obligación de combatir las distintas formas de especulación en materia de suelo.

En la planificación y gestión urbanística se echa en falta, al investigar las quejas, una mejor coordinación entre las administraciones involucradas y una adecuada comprensión mutua de las posibilidades y limitaciones en unos niveles y otros de la gestión administrativa. Al abordar o reformar un determinado ámbito de planificación o gestión debe exigirse un mayor grado de implicación funcional de las autoridades autonómicas y locales, de manera que los proyectos de interés local y las pautas de armonización en la gestión del territorio interactúen más eficazmente, eliminando el mayor número de trabas innecesarias y de elementos de confusión para los ciudadanos.

Personal al servicio de las administraciones públicas

La Institución ya ha puesto de relieve en múltiples ocasiones la consabida pero igualmente trascendental vinculación entre la calidad de la gestión administrativa, y con ello el buen funcionamiento de los servicios públicos, y la calidad en las condiciones de trabajo de los funcionarios y empleados públicos. Al estudiar y tramitar las quejas presentadas

por los trabajadores públicos, los resultados que se obtienen permiten avanzar hacia dos objetivos: reafirmar los derechos de estos trabajadores, o de los aspirantes a un puesto público, atendiendo a la especial vinculación laboral que les une con la Administración; y mejorar la capacidad de respuesta que han de ofrecer las oficinas, departamentos y servicios en todos los niveles administrativos.

Con todas las deficiencias que deben ser puestas de manifiesto y, por supuesto, objeto de corrección, labor que asume esta Institución al estudiar el comportamiento de los funcionarios hacia los ciudadanos-administrados, lo cierto es que la mayoría de las personas que prestan sus servicios en las administraciones públicas demuestran un firme compromiso con el interés general. Ante el surgimiento de debates sociales que llegan a poner en cuestión, de forma más o menos indiscriminada, el trabajo que llevan a cabo los empleados públicos, el Defensor del Pueblo debe poner en valor su confianza hacia este colectivo a quien la sociedad, a su vez, ha confiado el funcionamiento y la ejecución de los servicios más imprescindibles. Esta reflexión resulta, si cabe, más procedente cuando en el período al que se refiere el informe se ha producido una merma general de las retribuciones que perciben los empleados públicos, en el marco de las reformas urgentes encaminadas a salvar las cuentas públicas; una reducción que se añade al problema de la pérdida de capacidad adquisitiva real que viene denunciándose desde hace años. Miles de empleados públicos dirigieron sus quejas a la Institución para impugnar la decisión legal que estableció los recortes retributivos, solicitudes que no pudieron ser aceptadas en atención a la jurisprudencia ya existente sobre la materia.

Por otro lado, y a la espera de poder valorar los resultados que pueda llegar a ofrecer, debe saludarse la creación del Observatorio del Empleo Público, por el Real Decreto 868/2010, de 2 de julio. Este nuevo órgano, en el que participan representantes de todos los niveles administrativos, puede ayudar a calibrar con más nitidez el alcance de los retos de futuro a los que se enfrenta la Administración, con la finalidad única de lograr unas plantillas de empleados públicos equilibradas y suficientes para las necesidades de la sociedad.

En otro orden de asuntos, se han seguido tramitando quejas que expresan problemas ya tratados en informes anteriores, como los referidos a las incidencias en los procedimientos de acceso a la función pública, los problemas en los concursos de traslado, las cuestiones sobre movilidad geográfica y funcional y las relacionadas con la conciliación de la vida familiar y laboral, entre otros amplios asuntos. Y todo ello planteado por los grupos de empleados que atienden los distintos sectores de actividad: la Administración general y de servicios comunes, la educación, los servicios de salud, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, las Fuerzas Armadas, los funcionarios y funcionarias de prisiones, etcétera.

ESTADÍSTICAS

Cerca de 35.000 expedientes gestionados en 2010

El año pasado la oficina del Defensor del Pueblo registró 34.674 expedientes de queja, frente a los 22.287 gestionados en 2009, lo que supone un incremento del 55,58%, que responde principalmente al crecimiento registrado por las quejas colectivas, que pasaron de 3.626 en 2009 a 17.449 en 2010. También subieron las investigaciones de oficio, de 269 a 466, al asumir la Institución las funciones de Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Madrileños, andaluces, valencianos y catalanes son los ciudadanos que más quejas presentaron.

Los datos que aparecen recogidos en los cuadros siguientes ofrecen una primera conclusión especialmente significativa: en 2010 se incrementaron notablemente las quejas de carácter colectivo, lo que en términos porcentuales supone un incremento del 381% respecto al año anterior. Respecto al número de quejas individuales, aunque la cifra se haya reducido algo respecto al ejercicio anterior, sigue siendo una de las cifras más altas de los últimos años.

Es también destacable el incremento de los expedientes de oficio, que pasaron de los 269 de 2009 a los 466 de 2010, debido a la puesta en marcha del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura.

CUADRO 1
Expedientes de queja e investigaciones de oficio. Años 2010 y 2009

	2010	2009
Individuales	16.759	18.392
Colectivas	17.449	3.626
Oficio	466	269
Total	34.674	22.287

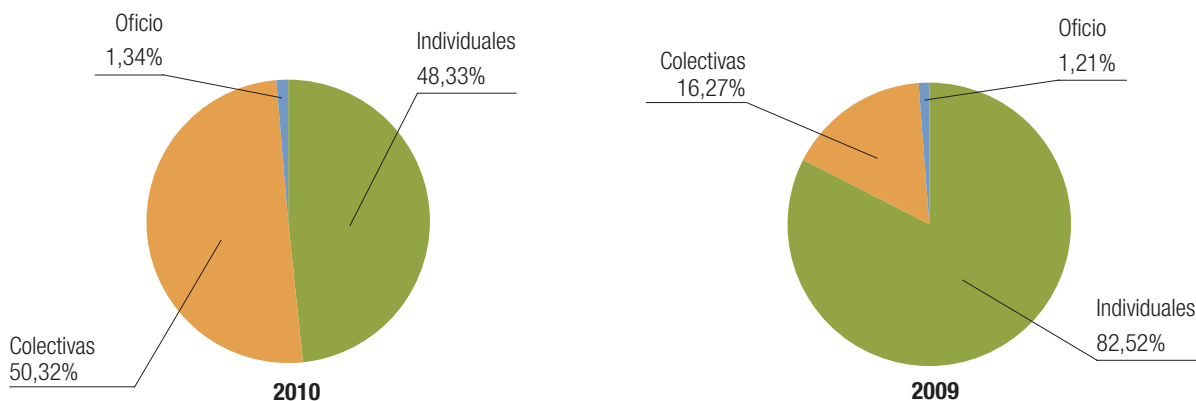
Los datos numéricos recogidos en este primer cuadro ponen de manifiesto que se han registrado un total de 34.674 expedientes, lo que representa un aumento numérico de 12.387 expedientes y un incremento porcentual del 55,58%.

En cuanto a los 466 expedientes generados por investigaciones de oficio, 211 son actuaciones realizadas en la faceta de la Institución como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP).

Hay que destacar también el ligero descenso en las quejas formuladas de forma individual, con un decrecimiento del 8,88% respecto de 2009, que se corresponde con las fluctuaciones interanuales habituales, sobre todo teniendo en cuenta el notable incremento que se registró en 2009, que fue el de mayor número de quejas desde el inicio de las actividades de la Institución.

En el gráfico 1 puede observarse que algo más de la mitad de estos expedientes proceden de quejas colectivas, lo que representa el 50,32% del total, si bien, en comparación con los expedientes registrados en 2009, se observa un notable incremento de su peso respecto del conjunto de los originados por las quejas de carácter individual, que han pasado de representar un 82,52% a suponer casi la mitad, un 48,33%.

GRÁFICO 1
Distribución porcentual de los expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2010, en comparación con 2009

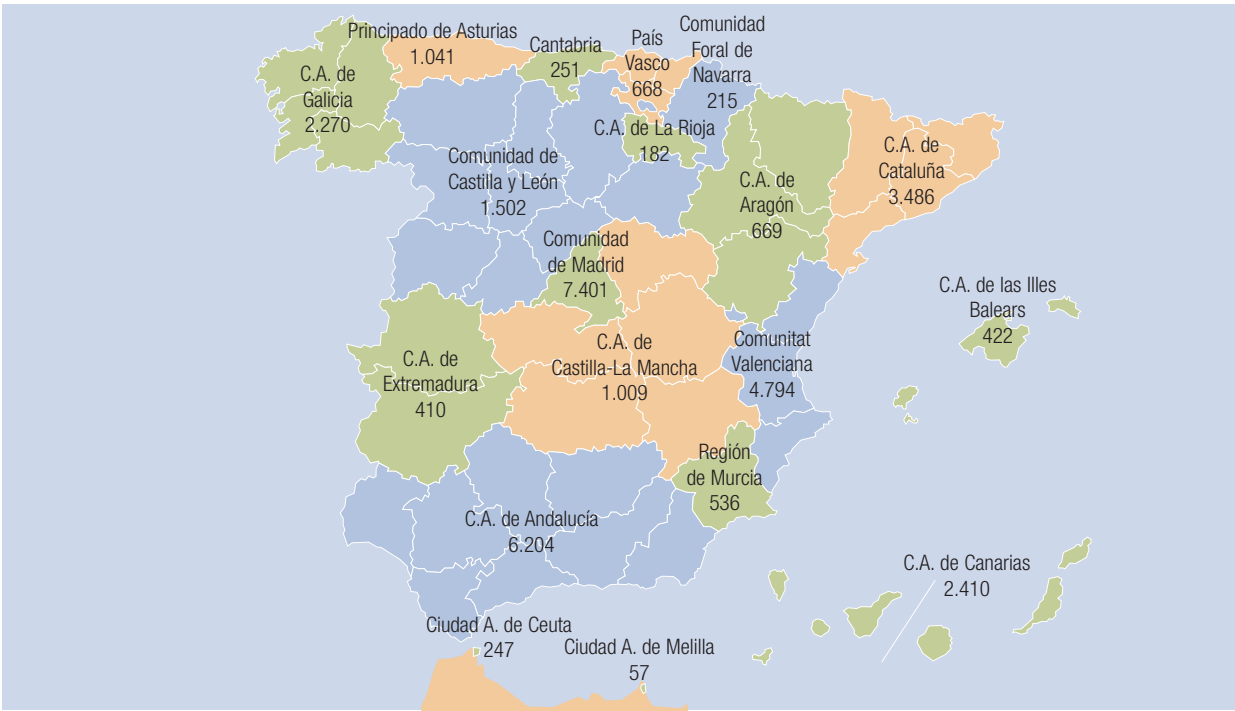


Quejas por procedencia geográfica

Los 34.208 expedientes de queja registrados en 2010, sin incluir los incoados de oficio, presentan las características siguientes

según su origen geográfico. En una primera aproximación ponen de manifiesto que 33.870 (el 99,01%) son de origen nacional, mientras que solo 338 proceden del extranjero (el 0,99%).

GRÁFICO 2
Distribución del origen de las quejas por comunidades autónomas. Año 2010



CUADRO 3
Expedientes de queja de procedencia nacional distribuidos por provincias y comunidades autónomas. Años 2010 y 2009

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre comunidad		% sobre total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Comunidad Autónoma del País Vasco						
Álava	106	61	15,87	12,30	0,31	0,28
Guipúzcoa	164	168	24,55	33,87	0,48	0,77
Vizcaya	398	267	59,58	53,83	1,18	1,23
Total	668	496	100,00	100,00	1,97	2,29
Comunidad Autónoma de Cataluña						
Barcelona	2.806	2.699	80,49	78,32	8,28	12,44
Girona	240	349	6,88	10,13	0,71	1,61
Lleida	128	136	3,67	3,95	0,38	0,63
Tarragona	312	262	8,95	7,60	0,92	1,21
Total	3.486	3.446	100,00	100,00	10,29	15,89

CUADRO 3 (continuación)

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre comunidad		% sobre total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Comunidad Autónoma de Galicia						
A Coruña	1.025	550	45,15	49,95	3,03	2,54
Lugo	136	138	5,99	12,53	0,40	0,64
Ourense	229	81	10,09	7,36	0,68	0,37
Pontevedra	880	332	38,77	30,15	2,60	1,53
Total	2.270	1.101	100,00	100,00	6,70	5,08
Comunidad Autónoma de Andalucía						
Almería	398	173	6,42	6,20	1,18	0,80
Cádiz	764	399	12,31	14,29	2,26	1,84
Córdoba	619	244	9,98	8,74	1,83	1,12
Granada	766	352	12,35	12,61	2,26	1,62
Huelva	553	105	8,91	3,76	1,63	0,48
Jaén	456	157	7,35	5,62	1,35	0,72
Málaga	1.203	564	19,39	20,20	3,55	2,60
Sevilla	1.445	798	23,29	28,58	4,27	3,68
Total	6.204	2.792	100,00	100,00	18,32	12,87
Principado de Asturias						
Total	1.041	459	100,00	100,00	3,07	2,12
Cantabria						
Total	251	247	100,00	100,00	0,74	1,14
Comunidad Autónoma de La Rioja						
Total	182	174	100,00	100,00	0,54	0,80
Región de Murcia						
Total	536	490	100,00	100,00	1,58	2,26
Comunitat Valenciana						
Alicante	2.690	906	56,11	38,67	7,94	4,18
Castellón	383	215	7,99	9,18	1,13	0,99
Valencia	1.721	1.222	35,90	52,16	5,08	5,63
Total	4.794	2.343	100,00	100,00	14,15	10,80
Comunidad Autónoma de Aragón						
Huesca	88	80	13,15	13,54	0,26	0,37
Teruel	83	47	12,41	7,95	0,25	0,22
Zaragoza	498	464	74,44	78,51	1,47	2,14
Total	669	591	100,00	100,00	1,98	2,72
Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha						
Albacete	99	112	9,81	14,81	0,29	0,52
Ciudad Real	398	159	39,44	21,03	1,18	0,73
Cuenca	51	75	5,05	9,92	0,15	0,35

CUADRO 3 (continuación)

Comunidades autónomas y provincias	Número		% sobre comunidad		% sobre total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009
Guadalajara	166	124	16,45	16,40	0,49	0,57
Toledo	295	286	29,24	37,83	0,87	1,32
Total	1.009	756	100,00	100,00	2,98	3,48
Comunidad Autónoma de Canarias						
Las Palmas	1.483	504	61,54	56,44	4,38	2,32
Santa Cruz de Tenerife	927	389	38,46	43,56	2,74	1,79
Total	2.410	893	100,00	100,00	7,12	4,12
Comunidad Foral de Navarra						
Total	215	199	100,00	100,00	0,63	0,92
Comunidad Autónoma de Extremadura						
Badajoz	230	210	56,10	55,56	0,68	0,97
Cáceres	180	168	43,90	44,44	0,53	0,77
Total	410	378	100,00	100,00	1,21	1,74
Comunidad Autónoma de las Illes Balears						
Total	422	437	100,00	100,00	1,25	2,01
Comunidad de Madrid						
Total	7.401	5.098	100,00	100,00	21,85	23,50
Comunidad de Castilla y León						
Ávila	82	55	5,46	3,86	0,24	0,25
Burgos	231	200	15,38	14,04	0,68	0,92
León	271	314	18,04	22,04	0,80	1,45
Palencia	96	158	6,39	11,09	0,28	0,73
Salamanca	241	186	16,05	13,05	0,71	0,86
Segovia	90	87	5,99	6,11	0,27	0,40
Soria	59	34	3,93	2,39	0,17	0,16
Valladolid	272	315	18,11	22,11	0,80	1,45
Zamora	160	76	10,65	5,33	0,47	0,35
Total	1.502	1.425	100,00	100,00	4,43	6,57
Ciudad Autónoma de Ceuta						
Total	247	77	100,00	100,00	0,73	0,35
Ciudad Autónoma de Melilla						
Total	57	114	100,00	100,00	0,17	0,53
Sin origen territorial específico						
Total	96	177	100,00	100,00	0,28	0,82
Total	33.870	21.693	100,00	100,00	100,00	100,009

Como viene siendo habitual, un número importante de quejas, tanto individuales como colectivas, provienen de las comunidades autónomas con mayor población, ocupando el

primer lugar, de forma reiterada, la Comunidad de Madrid (21,85%), seguida por Andalucía (18,32%), Comunitat Valenciana (14,15%) y Cataluña (10,29%).

CUADRO 4

Expedientes de queja individuales y colectivas y su distribución porcentual por comunidades autónomas. Años 2010 y 2009

Comunidades autónomas	Individuales				Colectivas			
	Número		% sobre total		Número		% sobre total	
	2010	2009	2010	2009	2010	2009	2010	2009
C. A. del País Vasco	415	400	2,52	2,21	253	96	1,45	2,65
C. A. de Cataluña	2.198	2.322	13,35	12,85	1.288	1.124	7,40	31,06
C. A. de Galicia	706	882	4,29	4,88	1.564	219	8,99	6,05
C. A. de Andalucía	1.959	2.393	11,90	13,24	4.245	399	24,39	11,03
Principado de Asturias	325	402	1,97	2,22	716	57	4,11	1,58
Cantabria	194	220	1,18	1,22	57	27	0,33	0,75
C. A. de La Rioja	131	162	0,80	0,90	51	12	0,29	0,33
Región de Murcia	431	437	2,62	2,42	105	53	0,60	1,46
Comunitat Valenciana	1.926	2.056	11,70	11,38	2.868	287	16,48	7,93
C. A. de Aragón	415	462	2,52	2,56	254	129	1,46	3,56
C. A. de Castilla-La Mancha	637	674	3,87	3,73	372	82	2,14	2,27
C. A. de Canarias	758	766	4,60	4,24	1.652	127	9,49	3,51
Comunidad Foral de Navarra	174	163	1,06	0,90	41	36	0,24	0,99
C. A. de Extremadura	302	353	1,83	1,95	108	25	0,62	0,69
C. A. de las Illes Balears	343	398	2,08	2,20	79	39	0,45	1,08
Comunidad de Madrid	4.380	4.650	26,60	25,73	3.021	448	17,36	12,38
Comunidad de Castilla y León	962	1.061	5,84	5,87	540	364	3,10	10,06
Ciudad A. de Ceuta	65	58	0,39	0,32	182	19	1,05	0,53
Ciudad A. de Melilla	51	102	0,31	0,56	6	12	0,03	0,33
Sin origen territorial específico *	94	113	0,57	0,63	2	64	0,01	1,77
Total	16.466	18.074	100,00	100,00	17.404	3.619	100,00	100,00

* Quejas recibidas por correo electrónico, en el que no se determina su origen o procedencia.

De procedencia extranjera

Las quejas procedentes del extranjero en 2010 ascienden a 338, cifra bastante parecida a la de los dos años anteriores.

CUADRO 5

Quejas procedentes del extranjero distribuidas por países. Años 2010 a 2008

País de origen	2010	2009	2008
Alemania	24	25	21
Arabia Saudí	0	1	0
Argelia	2	1	1
Argentina	27	18	37
Australia	3	1	1
Austria	2	2	3
Bélgica	8	15	10
Bolivia	3	2	5
Brasil	7	10	15
Bulgaria	0	2	0
Burkina Faso	0	1	0
Canadá	2	0	4
Chile	4	2	5
Chipre	0	1	0
Colombia	14	17	23
Costa Rica	4	4	1
Cuba	14	16	11
Dinamarca	2	2	1
Ecuador	5	11	9
Egipto	0	1	1
El Salvador	1	0	0
Emiratos Árabes Unidos	0	1	0
Eslovaquia	0	2	1
Estados Unidos	12	15	17
Finlandia	0	1	1
Francia	23	26	26
Gabón	0	1	0
Grecia	0	5	0
Guatemala	2	1	0
Guinea Ecuatorial	0	1	1
Holanda	6	8	6
Honduras	2	1	3
India	0	1	0
Indonesia	0	1	0
Irlanda	3	0	1
Israel	0	0	1
Italia	44	11	4
Japón	0	0	2
Letonia	0	1	0
Libia	0	1	0
Liechtenstein	0	0	1
Luxemburgo	1	0	2
Malta	0	0	1
Marruecos	22	15	25
México	9	2	12
Nepal	1	0	0
Nicaragua	1	0	3
Noruega	1	1	3
Panamá	0	2	1
Paraguay	1	0	1
Perú	12	12	17
Polonia	4	4	3
Portugal	9	7	9
Principado de Andorra	4	1	4
Puerto Rico	0	1	1
Reino Unido	26	38	38
República Checa	0	1	1
República Dominicana	13	5	3
Rumanía	2	0	0
Sáhara Occidental	0	0	2
Senegal	0	2	0
Sudáfrica	0	1	0
Suecia	1	1	1
Suiza	8	9	5
Taiwán, provincia de China	1	0	0
Turquía	0	1	0
Ucrania	0	2	3
Uruguay	1	5	3
Venezuela	7	6	5
Total	338	325	355

Vía de remisión de los expedientes

Las quejas que dan lugar a la apertura del oportuno expediente pueden clasificarse según los cauces por los que llegaron al Defensor del Pueblo (ver cuadro 6). Respecto a los expedientes de queja que tienen su origen en los comisionados parlamentarios autonómicos, el mayor número de ellos proviene, por orden de importancia numérica, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, del Valedor do Pobo de Galicia, del Defensor del Pueblo Andaluz, del Síndic de Greuges de Cataluña, del Procurador del Común de Castilla y León, del Justicia de Aragón, del Diputado del Común de Canarias y del Defensor del Pueblo de la Región de Murcia, respectivamente (ver cuadro 7). Entre los expedientes

encauzados por "diversas entidades y organismos", los datos correspondientes quedan reflejados en el cuadro 8.

CUADRO 6
Procedencia de los expedientes de queja según la vía de remisión.
Año 2010

Vía	Número	% sobre total
Directa (individuales y colectivas)	29.999	87,70
Comisionados parlamentarios autonómicos	4.159	12,16
Diversas entidades y organismos	50	0,15
Total	34.208	100,00

CUADRO 7
Distribución porcentual y expedientes de queja recibidos de comisionados parlamentarios autonómicos. Años 2010 y 2009

Procedencia	Número		% sobre total	
	2010	2009	2010	2009
Ararteko	87	57	2,09	2,88
Síndic de Greuges	212	143	5,10	7,24
Valedor do Pobo	437	325	10,51	16,45
Defensor del Pueblo Andaluz	377	332	9,06	16,80
Procuradora General del Principado de Asturias	27	34	0,65	1,72
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	2.170	293	52,18	14,83
Justicia de Aragón	168	155	4,04	7,84
Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha	68	41	1,64	2,07
Defensora del Pueblo Riojano	64	65	1,54	3,29
Diputado del Común	151	161	3,63	8,15
Defensor del Pueblo de Navarra	87	67	2,09	3,39
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	102	66	2,45	3,34
Procurador del Común de Castilla y León	209	237	5,03	11,99
Total	4.159	1.976	100,00	100,00

CUADRO 8
Distribución porcentual y expedientes de queja procedentes de diversas entidades y organismos. Años 2010 y 2009

Procedencia	Número		% sobre total	
	2010	2009	2010	2009
Cortes Generales	7		14,00	
Poder Judicial	2		4,00	
Delegaciones del Gobierno	1	2	2,00	2,53
Organismos autonómicos	8	14	16,00	17,72
Ayuntamientos	3	7	6,00	8,86
Defensores municipales	15	18	30,00	22,78
Oficinas Municipales de Información al Consumidor	6	23	12,00	29,11
Defensores extranjeros	8	15	16,00	18,99
Total	50	79	100,00	100,00

Expedientes de queja por sectores

El cuadro 9 recoge información relativa al contenido material de los expedientes de queja registrados durante el año 2010, distribuidos en las ocho áreas de gestión que operan en la Institución en la fecha de cierre del ejercicio. Dentro de cada área se especifican las materias concretas que han sido objeto de las quejas (individuales, colectivas y de oficio). Tomando en consideración los expedientes de queja gestionados, derivados de las reclamaciones ciudadanas, el mayor número de expedientes se refiere a la Administración económica, seguido de las quejas

referidas a los problemas de seguridad y justicia, así como las relacionadas con la sanidad y las políticas sociales. En cuanto a las variaciones más significativas, cabe citar el aumento de las quejas colectivas en el campo de la función y empleo públicos, junto con las correspondientes a sanidad y asuntos sociales.

Las investigaciones de oficio más numerosas se refieren a las actuaciones del MNP, por la propia naturaleza de su actividad, de la que se dará cuenta en su informe específico y en el apartado correspondiente de este Informe.

CUADRO 9

Distribución por áreas de gestión y por materias de los expedientes de queja registrados durante el año 2010

Sectores	Colectivas	Individuales	Oficio	Total
FUNCIÓN Y EMPLEO PÚBLICOS				
Funcionarios, personal laboral y estatutario de la Administración General del Estado, de la Seguridad Social, de las CC. AA. y de las Corporaciones Locales	8.289	841	23	9.153
Personal de las Fuerzas Armadas y de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad	428	223	3	654
Jueces y Magistrados, Fiscales y personal al servicio de la Administración de Justicia y de Instituciones Penitenciarias	201	28	4	233
Fedatarios públicos	1	1	0	2
En estudio	0	187	0	187
Total	8.919	1.280	30	10.229
SEGURIDAD Y JUSTICIA				
Seguridad ciudadana y vial	15	1.006	2	1.023
Interior	0	281	8	289
Administración penitenciaria	0	478	51	529
Defensa	0	8	0	8
Administración de Justicia	28	1.267	4	1.299
Víctimas de delitos	19	18	0	37
Fedatarios públicos	0	18	0	18
En estudio	0	331	6	337
Total	62	3.407	71	3.540
ADMINISTRACIÓN ECONÓMICA				
Ordenación económica	142	833	1	976
Haciendas y tributos	0	781	48	829
Telecomunicaciones y servicios postales	5	976	1	982
Infraestructuras y transporte	2.127	494	2	2.623
Industria, energía y comercio	60	389	0	449
Agricultura, ganadería y pesca	0	25	0	25
En estudio	0	194	0	194
Total	2.334	3.692	52	6.078
ORDENACIÓN TERRITORIAL				
Urbanismo y vivienda	0	1.106	9	1.115
Medio ambiente	298	513	12	823
Ordenación y planificación territorial	116	5	1	122
En estudio	0	118	0	118
Total	414	1.742	22	2.178

CUADRO 9 (continuación)

Sectores	Colectivas	Individuales	Oficio	Total
SANIDAD Y POLÍTICA SOCIAL				
Política social	97	684	2	783
Trabajo y Seguridad Social	5.245	1.041	1	6.287
Sanidad	0	502	34	536
Consumo	143	215	0	358
En estudio	0	335	0	335
Total	5.485	2.777	37	8.299
MIGRACIONES E IGUALDAD DE TRATO				
Registros	0	484	1	485
Libertad religiosa	0	17	0	17
Extranjería e inmigración	0	1.199	10	1.209
Emigración	0	21	0	21
Asuntos exteriores	0	71	1	72
Racismo y xenofobia	0	48	0	48
En estudio	0	220	9	229
Total	0	2.060	21	2.081
EDUCACIÓN Y CULTURA				
Educación	235	773	20	1.028
Cultura y deporte	0	36	0	36
Derecho de asociación, régimen electoral y estadística	0	37	0	37
Medios de comunicación	0	101	0	101
Organización y régimen jurídico de las Corporaciones Locales	0	287	1	288
Procedimiento administrativo, responsabilidad patrimonial y publicaciones oficiales	0	61	0	61
Protección de datos y propiedad intelectual	0	148	1	149
Otras materias	0	209	0	209
En estudio	0	149	0	149
Total	235	1.801	22	2.058
UNIDAD MNP				
Cuerpo Nacional de Policía	0	0	60	60
Guardia Civil	0	0	51	51
Fuerzas Armadas	0	0	6	6
Instituciones Penitenciarias	0	0	13	13
Policías autonómicas	0	0	1	1
Centros de menores	0	0	9	9
Depósitos municipales de detenidos	0	0	65	65
En estudio	0	0	6	6
Total	0	0	211	211
Total	17.449	16.759	466	34.674

Estado de tramitación de las quejas al cierre de 2010

Los datos que se recogen en el cuadro 10 reflejan la situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio a 31 de diciembre de 2010

CUADRO 10
Situación de los expedientes de queja e investigaciones de oficio en 2010, a 31 de diciembre de 2010

Situación	Individuales		Colectivas		Oficio		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Admitidas a trámite	5.466	32,62	3.345	19,17	420	90,13	9.231	26,62
En trámite	2.960	17,66	576	3,30	322	69,10	3.858	11,13
Concluidos	2.425	14,47	2.464	14,12	81	17,38	4.970	14,33
En suspenso	81	0,48	305	1,75	17	3,65	403	1,16
No admitidas a trámite	9.077	54,16	14.104	80,83	0	0	23.181	66,85
Pendiente datos del interesado	667	3,98	0	0	0	0	667	1,92
En estudio	1.549	9,24	0	0	46	9,87	1.595	4,60
Total	16.759	100,00	17.449	100,00	466	100,00	34.674	100,00

En relación a las quejas no admitidas a trámite debe señalarse, una vez más, que todas ellas son atentamente estudiadas, y solo cuando concurren los motivos de inadmisión que establece la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, se califican como tal. En cualquier caso, y sin excepción alguna, siempre se da información al ciudadano sobre las circunstancias que motivan tal decisión, conforme al artículo 17 de la citada ley orgánica, suministrándole información adicional y, en su caso, orientándole para encauzar la resolución de los problemas que hubiera planteado, sugiriendo, en su caso, las posibles vías de actuación a su alcance.

CUADRO 11
Motivos de no admisión de quejas individuales.
Año 2010

Motivos de no admisión	Número	Motivos de no admisión	Número
Autoridad administrativa en asuntos de su competencia	17	Sólo se solicita información	154
Carencia de fundamentos	141	Sin indicios de irregularidad administrativa	2.822
Conflicto particular ajeno a la Administración	329	Inexistencia de interés legítimo	39
Desistimiento	31	No se cumplen los requisitos para la admisión del recurso	8
Inexistencia de pretensión	30	Sin fundamentos para interponer el recurso	140
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	114	Varios motivos de no admisión concurrentes	1.899
Intervención judicial	863	Perjuicios a terceros	4
Falta de actuación administrativa previa	1.320	Plazo superior a un año	37
Sin actividad de los poderes públicos	296	Queja anónima	5
Sin contestación a defecto subsanable	16	Resuelto sin intervención del Defensor	120
Sin contestación a solicitud ampliación de datos	386	Sentencia firme	152
Sólo se envía información	154	Total	9.077

Expedientes de queja individual

Los expedientes de queja individual tramitados ante las distintas Administraciones Públicas, así como las investigaciones de oficio incoadas ante las Administraciones Públicas más numerosos han sido los concernientes a la Administración General del Estado.

CUADRO 12

Expedientes de queja individual, tramitados ante la Administración, en 2010

Administración	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	1.278	1.411	7	2.696
Administración autonómica	430	370	0	800
Administración local	476	322	0	798
Fiscal General del Estado	72	66	0	138
Otras entidades públicas	40	58	72	170
Varias administraciones	198	60	1	259
Investigación innecesaria	466	138	1	605
Total	2.960	2.425	81	5.466

En los cuadros 13 y 14 se recoge el detalle de los expedientes de queja del año 2010, de carácter individual o incoados de oficio, tramitados respectivamente ante la Administración General del Estado y con órganos dependientes de las comunidades autónomas.

CUADRO 13

Detalle de la tramitación ante la Administración General del Estado. Año 2010.

Expedientes de queja individual

Ministerios	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Presidencia del Gobierno	1	1	0	2
Ministerio de la Presidencia	7	3	0	10
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	122	79	0	201
Ministerio de Cultura	4	2	0	6
Ministerio de Defensa	14	18	0	32
Ministerio de Economía y Hacienda	151	132	0	283
Ministerio de Fomento	198	293	4	495
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	95	60	0	155
Ministerio del Interior	243	254	2	499
Ministerio de Justicia	222	93	0	315
Administración periférica	1	0	0	1
Varios departamentos ministeriales	66	157	0	223
Ministerio de Ciencia e Innovación	0	2	0	2
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	27	14	0	41
Ministerio de Trabajo e Inmigración	52	149	1	202
Ministerio de Política Territorial y Administración Pública	0	18	0	18
Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad	1	26	0	27
Ministerio de Educación	74	110	0	184
Total	1.278	1.411	7	2.696

En relación al número de quejas tramitadas ante la Administración autonómica de Cataluña, hay que señalar la particularidad que ha supuesto en ejercicios anteriores, a la hora de iniciar actuaciones, el estado de pendencia de los recursos estatutarios ante el Tribunal Constitucional, circunstancia ya superada tras la promulgación de la Sentencia 31/2010, de 28 de junio, a partir de la cual esta Institución ha reanudado con normalidad su labor de supervisión con dicha Administración.

CUADRO 14
Detalle de la tramitación ante las administraciones autonómicas. Año 2010.
Expedientes de queja individual

Comunidad autónoma	En trámite	Concluidos	Total
C. A. de Cataluña	12	5	17
C. A. del País Vasco	2	5	7
C. A. de Galicia	14	13	27
Cantabria	10	7	17
Principado de Asturias	5	10	15
C. A. de Andalucía	43	32	75
Región de Murcia	14	7	21
C. A. de Aragón	3	5	8
C. A. de Castilla-La Mancha	12	18	30
Comunitat Valenciana	45	53	98
C. A. de La Rioja		3	3
C. A. de Extremadura	12	10	22
C. A. de Canarias	23	14	37
Comunidad de Castilla y León	10	20	30
C. A. de las Illes Balears	11	13	24
Comunidad de Madrid	208	152	360
Comunidad Foral de Navarra		1	1
Ciudad A. de Ceuta	1		1
Ciudad A. de Melilla	2		2
Varias CC.AA.	3	2	5
Total	430	370	800

CUADRO 15
Tipos de conclusiones de los expedientes de queja individual, según administraciones. Año 2010

Administración	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	592	535	59	225	1.411
Administración autonómica	130	121	18	101	370
Administración local	179	105	13	25	322
Fiscal General del Estado	42	9	1	14	66
Otras entidades públicas	30	23		5	58
Varias administraciones	20	15		25	60
Investigación innecesaria	53	48	6	31	138
Total	1.046	856	97	426	2.425

CUADRO 16**Detalle de los tipos de conclusiones en los expedientes de queja individual en relación con la Administración General del Estado. Año 2010**

Ministerios	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Presidencia del Gobierno	1	0	0	0	1
Ministerio de la Presidencia	2	0	1	0	3
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	27	25	2	25	79
Ministerio de Cultura	0	2	0	0	2
Ministerio de Defensa	10	3	1	4	18
Ministerio de Economía y Hacienda	55	60	5	12	132
Ministerio de Fomento	135	129	11	18	293
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	43	15	1	1	60
Ministerio del Interior	133	81	4	36	254
Ministerio de Justicia	33	25	9	26	93
Ministerio de Ciencia e Innovación	1	1	0	0	2
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	10	3	0	1	14
Ministerio de Trabajo e Inmigración	63	59	4	23	149
Ministerio de Política Territorial y Administración Pública	17	1	0	0	18
Ministerio de Sanidad y Política Social e Igualdad	0	1	0	25	26
Ministerio de Educación	20	83	1	6	110
Varios departamentos ministeriales	42	47	20	48	157
Total	592	535	59	225	1.411

CUADRO 17**Tipos detallados de conclusiones en los expedientes de queja individual en relación con las administraciones autonómicas. Año 2010**

Comunidades autónomas	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
C. A. de Cataluña	2	2	0	1	5
C. A. del País Vasco	3	0	0	2	5
C. A. de Galicia	4	2	1	6	13
Cantabria	5	0	1	1	7
Principado de Asturias	3	5	0	2	10
C. A. de Andalucía	18	3	0	11	32
Región de Murcia	1	4	0	2	7
C. A. de Aragón	0	2	0	3	5
C. A. de Castilla-La Mancha	11	5	0	2	18
Comunitat Valenciana	9	24	4	16	53
C. A. de La Rioja	1	1	0	1	3
C. A. de Extremadura	6	3	0	1	10
C. A. de Canarias	4	6	1	3	14
Comunidad de Castilla y León	5	8	0	7	20
C. A. de las Illes Balears	9	3	0	1	13
Comunidad de Madrid	49	53	11	39	152
Comunidad Foral de Navarra	0	0	0	1	1
Varias CC.AA.	0	0	0	2	2
Total	130	121	18	101	370

17.449 quejas colectivas

El conjunto de quejas colectivas tramitadas en 2010 ha generado un total de 17.449 expedientes. Las quejas planteadas por un número significativo de ciudadanos y su contenido resumido se recogen a continuación:

- 626 ciudadanos plantearon su disconformidad con las medidas extraordinarias de reducción del gasto, adoptadas por el Gobierno de Canarias.
- 143 afectados manifestaron su disconformidad con la resolución emitida por el Instituto Nacional de Consumo, por la que se deniega a la Asociación de Usuarios Afectados por Permutas y Derivados Financieros la inscripción de esa organización en el Registro Estatal de Consumidores y Usuarios.
- 166 interesados mostraron su discrepancia con la sustitución del Certificado de Aptitud Pedagógica (CAP) para acceder a los cuerpos docentes no universitarios, por la exigencia de estar en posesión de un máster.
- 103 ciudadanos pusieron de manifiesto su desacuerdo con la disminución de la oferta de empleo público para el acceso a la Escala Básica de Cabos y Guardias de la Guardia Civil.
- 138 ciudadanos, residentes en la Comunidad Autónoma de Galicia, a través del Valedor do Pobo, manifestaron objeciones al estudio informativo Eje Atlántico de Alta Velocidad, tramo A Coruña-Betanzos.
- 5.057 personas plantearon su disconformidad con la nueva regulación del despido por causas objetivas, el abono por el Fondo de Garantía Salarial de parte de la indemnización y la posibilidad de que la Administración pueda contratar personal de las empresas de trabajo temporal, aspectos de la Ley 35/2010, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado de Trabajo.
- 235 aspirantes a la obtención del título de especialista en Psicología Clínica cuestionaron el desarrollo del proceso de convalidación de titulaciones y solicitaron la paralización de la prueba de aptitud prevista para este fin por supuestas deficiencias contenidas en la convocatoria.
- 2.858 ciudadanos solicitaron la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Decreto-ley 5/2010, del Gobierno de Andalucía, por el que se aprueban medidas urgentes en materia de reordenación del sector público.
- 489 personas solicitaron la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra las disposiciones transitorias de la Ley del Principado de Asturias 6/2009, de evaluación de la función docente y sus incentivos.
- 116 ciudadanos solicitaron la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley del Parlamento de Galicia 2/2010, de medidas urgentes de modificación de la Ley 9/2002, de ordenación urbanística y protección del medio rural.
- 188 personas solicitaron la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley 35/2010, de Medidas Urgentes para la Reforma del Mercado de Trabajo.
- 3.589 ciudadanos solicitaron la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto-ley 8/2010, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público.
- 139 trabajadores solicitaron que el Organismo Autónomo de Correos y Telégrafos les aplicara un incremento del 0,3% a sus retribuciones, en aplicación de la Ley de Presupuestos Generales del Estado para 2010.
- 165 vecinos de Madrid manifestaron su disconformidad por la subida del precio del Metrobús.
- 1.962 residentes en la Comunitat Valenciana, por medio del Síndic de Greuges, solicitaron la construcción y puesta en funcionamiento de una línea ferroviaria que conecte las localidades de Gandía, Oliva y Dénia.
- 305 miembros de la Guardia Civil solicitaron que el Gobierno remitiera a las Cortes un proyecto de ley para actualizar el régimen del personal de la Guardia Civil, con una nueva estructura de escalas.
- 74 ciudadanos, concurrentes al proceso de selección de auxiliares administrativos del Ayuntamiento de Madrid plantearon su disconformidad con el sistema de puntuación aplicado por la citada corporación.
- 128 ciudadanos solicitaron la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la totalidad del Real Decreto-ley 11/2010, de órganos de gobierno y otros aspectos del régimen jurídico de las Cajas de Ahorros.
- 97 ciudadanos formularon su queja por la falta de desarrollo normativo sobre la consideración de familias numerosas a las familias monoparentales con dos hijos o más.
- 72 ciudadanos concurrentes al proceso de selección del Cuerpo de Auxilio Judicial, celebrado en Sevilla, manifestaron su queja por la supuesta vulneración de las bases de dicho proceso.
- 2.074 ciudadanos señalaron su desacuerdo con la aprobación de la Ley de Medidas Liberalizadoras y Apoyo a la Empresa Madrileña, en vigor desde el 30 de diciembre de 2009, cuyo artículo 5 modifica el apartado 4 del artículo 9 de la Ley 1/1997, que regula el Comercio Ambulante en la Comunidad de Madrid.
- 273 personas cuestionaron los términos en que se regula la impartición de materias optativas, en la Educación Secundaria Obligatoria y el Bachillerato, en Castilla y León.
- 22.102 ciudadanos manifestaron su queja por el presunto error en la cuantificación de la estancia en prisión de una persona condenada por asesinato, que determinó su puesta en libertad antes del cumplimiento de la pena.
- 490 vecinos de Galapagar (Madrid) plantearon su queja por la decisión del Ayuntamiento de dicha población de

no retirar un nido de cigüeña del campanario de una iglesia.

- 143 miembros de la Federación Estatal de Asociaciones de Inmigrantes y Refugiados de España plantearon su queja contra la Circular 1/2010, de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, por considerar que afecta negativamente a los derechos de los inmigrantes.
- 241 afectados denunciaron los criterios de reparto del complemento de productividad en la Agencia Estatal de Administración Tributaria.
- 285 personas cuestionaron aspectos de la normativa de la Comunidad de Madrid, con relación a la implantación de la jornada escolar continuada.
- 174 vecinos de Castrojimenio (Segovia) manifestaron su disconformidad con los criterios fijados por la Junta de Castilla y León respecto a las opciones para recibir las emisiones de Televisión Digital Terrestre.
- 5.235 ciudadanos de Antigua, Fuerteventura (Las Palmas), se quejaron por el inadecuado acondicionamiento de la playa "El Castillo".
- 6.210 personas se quejaron por la actuación de la Embajada de España en Venezuela, ante la supuesta información inadecuada facilitada tras el fallecimiento de un ciudadano español en el citado país.
- 1.233 ciudadanos, profesores de inglés, cuestionaron algunos aspectos de la Orden 4195/2009, de la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, que regula la selección de institutos públicos de Educación Secundaria en los que se implantará la enseñanza bilingüe español-inglés en el curso 2010-2011.
- 487 ciudadanos plantearon sus dudas sobre la adecuación a la Constitución de la Ley del Principado de Asturias 2/2010, de integración del "Hospital del Oriente de Asturias Francisco Grande Covián" y de su personal en el Servicio de Salud del Principado de Asturias, en régimen de gestión directa.
- 371 vecinos de Porto do Cabo (A Coruña) plantearon su queja por la falta de resultado en sus reclamaciones a

distintas administraciones por la deficiente recepción de las emisiones de la Televisión Digital Terrestre.

- 150 funcionarios, pertenecientes al Cuerpo Técnico de Hacienda, con destino en la Delegación Especial de Canarias, plantearon su queja por el procedimiento aplicado por la Agencia Estatal de Administración Tributaria en los concursos de traslado.
- 1.172 afiliados de la Asociación de Vecinos "Valle Inclán", del barrio de Prosperidad de Madrid, solicitaron la mediación de la Institución ante la Comunidad de Madrid, para conseguir la novación de la cesión de uso del local donde tienen su sede social.
- 228 ciudadanos plantearon su queja por la inactividad del Consejo de Medio Ambiente de Canarias respecto del plan especial de "El Rincón".
- 653 afiliados de la entidad "Ocho Siglos en España" plantearon su disconformidad con las acepciones del término "gitanada", que mantiene la última edición del Diccionario de la RAE.
- 1.063 ciudadanos manifestaron su queja por no haber atendido el Ayuntamiento de Mecerreyes (Burgos) su petición de que se corrigiese la localización del sepulcro del corredor de Mazariegos.

CUADRO 18
Causas de no admisión de los expedientes de queja colectiva.
Año 2010

Motivos de no admisión	Número
Intervención de Comisionado parlamentario autonómico	38
Falta de actuación administrativa previa	29
Sin indicios de irregularidad administrativa	2.374
Sin fundamentos para interponer el recurso	5.582
Varios motivos de no admisión concurrentes	6.081
Total	14.104

CUADRO 19
Expedientes de queja colectiva tramitados ante las distintas administraciones. Año 2010

Administraciones	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	185	199	305	689
Administración autonómica	0	189	0	189
Administración local	28	74	0	102
Otras entidades públicas	0	9	0	9
Varias administraciones	123	1.962	0	2.085
Investigación innecesaria	240	31	0	271
Total	576	2.464	305	3.345

CUADRO 20**Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante la Administración General del Estado. Año 2010**

Ministerios	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación		19		19
Ministerio de Economía y Hacienda	84			84
Ministerio de Fomento		138		138
Ministerio de Industria, Turismo y Comercio	59	1		60
Ministerio del Interior			305	305
Ministerio de Justicia		36		36
Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino	42			42
Varios departamentos ministeriales		5		5
Total	185	199	305	689

CUADRO 21**Detalle de la tramitación de los expedientes de queja colectiva ante las administraciones autonómicas, en 2010**

Comunidades autónomas	Concluidos	Total
Comunitat Valenciana	24	24
Comunidad de Madrid	165	165
Total	189	189

CUADRO 22**Tipos de conclusiones de los expedientes de queja colectiva, según administraciones. Año 2010**

Administraciones	Actuación correcta	Se subsana	No se subsana	Sin determinar	Total
Administración Gral. del Estado	163	36	0	0	199
Administración autonómica	165	24	0	0	189
Administración local	0	0	0	74	74
Otras entidades públicas	0	0	9	0	9
Varias administraciones	0	1.962	0	0	1.962
Investigación innecesaria	31	0	0	0	31
Total	359	2.022	9	74	2.464

466 investigaciones de oficio

Durante el año 2010 la Institución ha actuado de oficio en 466 ocasiones, lo que supone un incremento porcentual del 73,23% respecto al año 2009. Este incremento se explica por la puesta en funcionamiento del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP), que actúa exclusivamente de oficio; del total de las investigaciones realizadas, 211 son del MNP.

Este tipo de actuaciones se producen al amparo de lo establecido en el artículo 12.1 de la Ley Orgánica 3/1981, de 6 de abril, del Defensor del Pueblo, y se detallan en el cuadro siguiente, donde se especifica su situación a 31 de diciembre de 2010, y la Administración ante la que han sido tramitadas. No se incluyen en dicho cuadro las 46 investigaciones de oficio que, a la citada fecha, se encontraban en fase preparatoria.

CUADRO 23**Expedientes de Investigación de oficio en relación con las distintas administraciones. Año 2010**

Administraciones	En trámite	Concluidos	En suspenso	Total
Administración Gral. del Estado	203	47	17	267
Administración autonómica	82	26	0	108
Administración local	17	8	0	25
Fiscal General del Estado	3	0	0	3
Otras entidades públicas	1	0	0	1
Varias administraciones	16	0	0	16
Total	322	81	17	420

Justicia

La escasez de medios materiales y humanos o la no existencia de juzgados fueron objeto de apertura de investigaciones de oficio. Así, se inició un expediente por las condiciones en las que prestan sus servicios los funcionarios del juzgado coruñés de violencia sobre la mujer, y otro por los problemas estructurales en la jurisdicción contencioso-administrativa, iniciado ante el Consejo General del Poder Judicial. En materia de dilaciones judiciales, se abrió expediente de oficio ante el Juzgado de Instrucción nº 23 de Madrid, por las dilaciones existentes en la tramitación de un procedimiento por presuntos malos tratos y abuso policial. Respecto a violencia de género, se inició investigación de oficio por cada mujer muerta con orden de alejamiento previa.

Otras investigaciones de oficio fueron la iniciada ante la Dirección General de la Agencia para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor de la Comunidad de Madrid, relativa a la seguridad en los centros de internamiento de menores de gestión privada; la abierta ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, para promover la investigación de unas páginas web de pornografía infantil; y la iniciada en relación a la ausencia de información de una madre sobre el paradero de su hija, fallecida e inhumada en 2007.

Prisiones

La oficina del Defensor del Pueblo abre investigación de oficio siempre que se produce la muerte de un recluso en cualquier centro de privación de libertad. Así, durante 2010, se abrieron varias investigaciones de oficio por este motivo.

Otras investigaciones de oficio fueron: la abierta por las agresiones constantes a funcionarios en el centro penitenciario Madrid III de Valdemoro (Madrid); la iniciada por la falta de atención sanitaria a un interno en el centro penitenciario de Villena (Alicante); la abierta como consecuencia de las relaciones impropias entre un funcionario y varias reclusas, así como malos tratos, en el Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, y otra por la entrada de alcohol, y la posible existencia de relaciones impropias entre funcionarios y reclusas en Madrid I. Asimismo, se abrió investigación por la huelga de hambre de un recluso en el centro penitenciario de Palma de Mallorca; otra ante la Dirección General de Régimen Penitenciario y Recursos de la Comunidad Autónoma de Cataluña, por un amotinamiento de internos en la prisión de Brians II y otra por el incendio ocurrido en el centro penitenciario Sevilla II.

Las instalaciones y condiciones de vida en los centros penitenciarios fueron motivo de apertura de cinco expedientes de queja: uno por la inexistencia de un módulo de madres en el centro penitenciario de Dueñas (Palencia); por el funcionamiento del sistema de videoconferencias, ordenadores y otras tecnologías en el centro de Lanzarote; un tercer expediente, por las quejas sobre infraestructuras en el módulo de mujeres de Martutene (Guipúzcoa); otro, ante la Consejería de

Educación de Castilla y León, por los impedimentos que tienen los internos extranjeros indocumentados para matricularse en la unidad educativa del centro de Dueñas (Palencia); y un último expediente por las dificultades de un grupo de internas para cursar estudios de enseñanza secundaria en el centro Madrid V, al no existir grupos mixtos.

Durante 2010, se visitaron 22 centros penitenciarios: Albacete, Albocàsser (Castellón), Alcázar de San Juan (Ciudad Real), Alicante Cumplimiento, Basauri (Bilbao), Dueñas (Palencia), El Dueso (Cantabria), Alcalá Mujeres (Madrid I), Martutene (San Sebastián), Monterroso (Lugo), Morón de la Frontera (Sevilla II), Pereiro de Aguiar (Orense), Picassent Cumplimiento (Valencia), Soria, Soto del Real (Madrid V), Villabona (Asturias), Villanubla (Valladolid) y Villena (Alicante II).

Ciudadanía y seguridad pública

Durante 2010, se investigaron casos de supuestos malos tratos y abusos policiales, tales como el expediente abierto ante el Ayuntamiento de Barcelona por el lanzamiento de spray irritante por parte de una patrulla de la Guardia Urbana a un grupo de ciudadanas, presuntamente prostitutas, en el Raval; el iniciado ante el Departamento de Gobernación y Relaciones Institucionales de la Comunidad Autónoma de Cataluña, debido a las lesiones sufridas por un ciudadano italiano que recibió disparos de balas de goma de los Mossos d'Esquadra; y otro ante el Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid) por la agresión de un policía local a un detenido en dependencias policiales. Asimismo, se abrieron cuatro investigaciones de oficio ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, una por la denuncia de una mujer marroquí repatriada contra un agente del Cuerpo Nacional de Policía por presuntos abusos sexuales; otra por presuntos malos tratos en los calabozos de la sede de los Juzgados de lo Penal de Sevilla; otros dos expedientes, referidos a la detención de un profesor de la Facultad de Derecho de la Universidad de Málaga por agentes de la Guardia Civil en dependencias de dicha facultad, y el último por unos incidentes en la Comisaría Nacional de Alameda de Hércules (Sevilla) donde, al parecer, varios agentes golpearon y dieron un trato vejatorio a un detenido.

Las condiciones en las que trabajan los miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado fueron objeto de tres quejas de oficio: la iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid, por las deficiencias en material y vehículos del personal del cuerpo de bomberos, la iniciada ante el Ayuntamiento de San Roque (Cádiz), sobre las condiciones en las que los funcionarios del cuerpo de la policía local de ese ayuntamiento desarrollan su labor, y la iniciada ante el Ayuntamiento de La Línea de la Concepción (Cádiz) también sobre condiciones en las que funcionarios de la policía local realizan su trabajo en esta localidad.

Además, se abrieron expedientes de oficio para promover la investigación de una agresión a un ciudadano en plena calle

en Granada, y una última por las molestias que sufren los vecinos del centro de Sevilla, ocasionadas por las concentraciones y el consumo de alcohol en lugares públicos.

Migraciones e Igualdad de Trato

En 2010 las víctimas de trata han sido motivo de apertura de varios expedientes de oficio. Así, se inició un expediente de oficio ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil y ante la Fiscalía General del Estado, con motivo de una operación policial en Valencia para dismantelar una red de trata que, presuntamente, explotaba laboralmente a un grupo de ciudadanos rumanos; se inició también expediente de oficio ante la Subdelegación del Gobierno de Lleida y ante la Fiscalía General del Estado para conocer el resultado de las actuaciones policiales y judiciales realizadas a consecuencia de la detención de un trabajador de la Oficina Única de Extranjeros de Lleida, que colaboraba con dos supuestos proxenetas; se abrió asimismo expediente ante la Comisaría General de Extranjería y Fronteras del Ministerio del Interior y ante la Fiscalía General del Estado, para conocer las actuaciones que se están realizando con las víctimas, tras la detención de varias personas presuntas autoras de un delito de explotación sexual de menores de edad de nacionalidad rumana; la detención de varios funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía de Lugo, presuntos autores de un delito de trata de seres humanos, motivó la apertura de un expediente de oficio, para conocer las actuaciones llevadas a cabo con las víctimas; y por último se inició una investigación al objeto de conocer la actuación policial llevada a cabo en relación a varias mujeres nigerianas, presuntas víctimas de trata, que fueron liberadas tras la desarticulación de dos redes organizadas que las obligaban a ejercer la prostitución.

El pasado año, asesores de la Institución visitaron las instalaciones del puesto fronterizo del Aeropuerto de Madrid-Barajas; las dependencias de la Oficina de Extranjeros en Las Palmas de Gran Canaria; el Centro de Internamiento de Extranjeros de Murcia; el Centro de Internamiento de Extranjeros de Algeciras (Cádiz); el Centro de Menores Extranjeros "Fuerte de la Purísima", en Melilla; el Centro de Estancia Temporal para Inmigrantes de Melilla; y las dependencias de la Oficina de Extranjeros de Barcelona. De todas estas visitas se abrieron expedientes de oficio. En materia de malos tratos, se abrió expediente de oficio por presuntos malos tratos, con resultados de lesiones, a un ciudadano colombiano, hecho que ocurrió en el Centro de Internamiento de Extranjeros de Madrid.

La atención recibida por ciudadanos españoles en el extranjero ha sido motivo de apertura de dos expedientes de oficio: el abierto ante la Dirección General de Asuntos y Asistencia Consulares del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, para conocer la atención prestada por la representación consular española a un grupo de turistas españoles que se encontraban en la Isla Robinson Crusoe

(Chile) en el momento de producirse un tsunami; y otra ante la Secretaría de Estado de Justicia, para determinar el impacto que ha tenido la aplicación de la Ley 52/2007 (Ley de Memoria Histórica) en la carga de trabajo del Consulado General de España en La Habana, en lo referente a la tramitación de expedientes de nacionalidad.

Otras investigaciones de oficio destacadas son la iniciada ante la Consejería de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Comunidad Autónoma de Galicia, sobre los problemas de seguridad del edificio del Registro Civil de A Coruña; la iniciada ante la Subdelegación del Gobierno en Castellón, al objeto de determinar la situación de colapso que afecta a las dependencias del Área de Trabajo e Inmigración de la Oficina de Extranjeros de Castellón; y la iniciada para determinar las actuaciones llevadas a cabo con varias personas llegadas a Motril (Granada) en una patera, sobre todo en lo que se refiere a varias mujeres embarazadas y una menor que nació durante la travesía.

Actividad Económica

En 2010 se inició una investigación de oficio ante la Dirección General del Catastro del Ministerio de Economía y Hacienda, relativa a un problema que puede afectar a muchos propietarios de fincas rústicas, que no pueden acceder a la inscripción catastral de fincas de las que son titulares por haberse realizado un procedimiento de revisión del municipio, o municipios, en los que las fincas se ubican cambiando la numeración, situación y morfología de las parcelas. Asimismo, y en este apartado, se ha iniciado una investigación de oficio a nivel nacional con todas las gerencias territoriales del catastro, con la finalidad de obtener elementos de juicio suficientes para conocer su funcionamiento y la adecuación de su actuación a las obligaciones normativas, así como los medios con los que cuenta. Sobre este mismo asunto, se inició una investigación de oficio ante la Dirección General del Catastro y ante la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos del Ministerio de Economía y Hacienda, a raíz de la Sentencia de la Audiencia Nacional, de fecha 18 de noviembre de 2009, en la que se reconoce la responsabilidad patrimonial de la Administración por los perjuicios que causa la duplicidad de la referencia catastral de un inmueble, puesto que la misma suponía la duplicidad en el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles.

Otras investigaciones de oficio son la iniciada ante la Entidad Pública Empresarial Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF) del Ministerio de Fomento, por la situación en que se encuentra la línea de tren que discurre de Palma a Manacor, en la isla de Mallorca, lo que afecta a la seguridad de la circulación ferroviaria; la iniciada ante el Banco de España y ante el Ministerio de Economía y Hacienda, sobre la oferta de diferentes productos financieros consistentes en una permuta de tipos de interés para cubrir un riesgo de subida sobre un préstamo hipotecario, bajo la creencia de que lo que realmente se contrata es un seguro que cubre la contingencia de una

posible subida de los tipos de interés; la iniciada ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información, por la carencia de un servicio de atención al cliente de alguna de las operadoras de telefonía móvil o, en otros supuestos, por el mal funcionamiento de este servicio; la iniciada ante el Ayuntamiento de Nigrán (Pontevedra) y ante el Ente Público Puertos de Galicia, acerca de los problemas derivados de las obras de reforma que se están realizando en el Puerto de Panxón y sus inmediaciones; y la iniciada ante la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, por los problemas en el servicio de autobuses que conducen al centro penitenciario Madrid VII.

Administración Educativa

En 2010 se inició una investigación de oficio a nivel nacional, ante los organismos competentes de todas las comunidades autónomas, relativa a la insuficiente capacidad de las instalaciones escolares, a las medidas de carácter provisional con las que en ocasiones se aborda el problema, y a las negativas consecuencias que se derivan de las prácticas mencionadas, desde el punto de vista de la calidad del proceso educativo de los alumnos.

En materia de educación, también se abrió expediente de oficio ante la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid, por la situación de una alumna de Educación Secundaria, que pretendía asistir a clase tocada con el velo islámico, razón por la cual no se le permitía asistir al centro, en aplicación del reglamento de régimen interior del instituto; otra se inició ante la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación con la finalidad de conocer las posibilidades de que fueran revisadas las medidas normativas de adaptación ya existentes con el objeto de diseñar algún sistema que, en sintonía con la legislación básica en la materia, permita a los alumnos con adaptación curricular adelantar la realización de alguna prueba equivalente a la del acceso a la universidad.

También se abrieron sendos expedientes de oficio ante la Agencia Española de Protección de Datos, referente a resoluciones dictadas en procedimientos de infracción tramitados contra diversos organismos y entidades públicas, que se comunican a esta Institución para dar cumplimiento a previsiones de la Ley Orgánica 15/1999, de 13 de diciembre, de Protección de Datos de Carácter Personal, en las que no se incluye mención a las medidas concretas que el responsable de cada uno de los ficheros debe adoptar para que cese la infracción, o se corrijan los efectos de la misma; y un último expediente ante el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid), por la aplicación de determinados criterios restrictivos para el empadronamiento en su municipio.

Sanidad

En 2010 se inició una investigación de oficio en todo el territorio nacional, ante los distintos organismos competentes en

materia de salud, relativa a las listas de espera para la aplicación de técnicas de reproducción humana asistida. Asimismo, se inició expediente de oficio con los organismos competentes de todas las comunidades autónomas, para impulsar la reforma legal que permita fijar en la legislación sobre ordenación farmacéutica y, más concretamente, en la adjudicación de nuevas oficinas de farmacia, una reserva legal para personas con discapacidad, como medida de acción positiva.

Se inició también expediente de oficio ante la Alcaldía del Ayuntamiento de Marmolejo (Jaén), como consecuencia de la aparición de restos humanos esparcidos en distintos lugares de acceso público.

Políticas Sociales y Trabajo

Un año más, los centros de menores tutelados por las diferentes comunidades autónomas han sido los protagonistas de las investigaciones de oficio abiertas en la Institución. Se iniciaron sendas investigaciones de oficio, tras la visita de asesores de la Institución al Centro de Protección de Menores "La Esperanza" en Ceuta, y al Centro de Protección de Menores "Nuestra Señora del Cobre" en Algeciras (Cádiz). Asimismo se iniciaron investigaciones de oficio ante la Consejería de Trabajo y Bienestar de la Comunidad Autónoma de Galicia, relativa al fallecimiento de un menor, tutelado por la Junta de Galicia, y otra ante la Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Canarias y ante el Cabildo Insular de Gran Canaria, como consecuencia del hallazgo sin vida de un joven que permanecía bajo tutela del Gobierno de Canarias en el centro de atención inmediata de Tafira (Las Palmas).

Medio Ambiente

Las investigaciones de oficio abiertas en 2010 en materia de medio ambiente han sido numerosas y variadas. Así, se inició expediente de oficio ante el Ayuntamiento de Madrid, sobre la deficiente conservación de ocho zonas verdes en Madrid: Campo de la Paloma (Vallecas), Canto del Águila y Roquetas de Mar (Hortaleza), Parque de Valdebernardo y Cerro de Almodóvar (Vicálvaro), Casa de Campo y Cuña Verde de Latina (Latina) y Cuña Verde de O'Donnell (Moratalaz).

Además, se inició expediente de oficio ante la Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, para que informe a la Institución acerca del resultado de la evaluación de la gestión y funcionamiento de las Confederaciones Hidrográficas del Segura y Guadiana.

Otras investigaciones destacadas son la iniciada ante la Dirección General de la Marina Mercante y ante la Secretaría de Estado de Transportes del Ministerio de Fomento, sobre el trasiego de combustible entre buques (bunkering) en Gibraltar; la iniciada ante el Ayuntamiento de Píoz (Guadalajara) por la posible existencia de sustancias que hicieran no apta para

el consumo el agua que se suministra en la urbanización Valcastillo; la iniciada ante el Ayuntamiento de Leganés (Madrid), relativa a los vertidos incontrolados de toda clase de residuos en su término municipal; la abierta ante la Consejería de Agricultura y Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha, en relación con la quema de residuos forestales por la Empresa Pública de Gestión Ambiental de Castilla-La Mancha (GEACAM) con el consiguiente riesgo de incendio y emisiones de CO₂, en lugar de su eliminación mediante trituración; la iniciada ante la Dirección General de Medio Natural y Política Forestal del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino, sobre el Catálogo Español sobre Especies Invasoras que prepara; y la que se inició ante el Ayuntamiento de Valencia, sobre la autorización dada por la Junta Directiva del Parque Natural de la Albufera a una entidad de suministro energético para construir una conducción de gas desde El Saler hasta la urbanización Les Gavines y varios núcleos residenciales próximos.

Por último, y con motivo de la publicación del informe presentado por una asociación ecologista sobre "Inmisiones de mercurio de la industria clorocáustica 2006-2010", basado en mediciones realizadas en 2010, sobre ocho fábricas de cloro que utilizan mercurio, comparándolas con las mediciones realizadas en 2006 y 2007 y que superan los niveles de contaminación que marca la Organización Mundial de la Salud se inició expediente de oficio ante el Departamento de Medio Ambiente y Vivienda de la Comunidad Autónoma de Cataluña, ante la Consejería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras de la Comunidad Autónoma de Galicia, y ante la Dirección General de Calidad y Evaluación Ambiental del Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino.

Urbanismo y Vivienda

En 2010 se abrió un expediente de oficio ante la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid, sobre la necesidad de lograr una solución al problema social y de ordenación del suelo existente en la Cañada Real Galiana.

En asuntos de vivienda, se abrieron varias investigaciones de oficio, tales como la iniciada ante el Ayuntamiento de Madrid, sobre la escasa adjudicación de viviendas del "Plan alquiler para jóvenes"; la iniciada ante la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid, en relación con la desestimación de las peticiones de los usuarios para permutar la vivienda de protección oficial que venían ocupando por otra más adecuada a sus necesidades actuales; o la iniciada ante la Empresa Municipal de la Vivienda y Suelo de Madrid, relativa a la subasta de 42 viviendas que se encuentran vacías y que actualmente no tienen ninguna protección.

Respecto al problema de las barreras arquitectónicas, se abrieron dos investigaciones de oficio. Una primera, ante la

Gerencia provincial en Sevilla de la Empresa Pública de Suelo de Andalucía, sobre la situación de una joven con osteogénesis imperfecta, imposibilitada para salir de su domicilio al carecer el edificio de ascensor; y una segunda, ante la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación de la Comunidad de Madrid, sobre la necesidad de adaptar las viviendas de protección oficial de la citada comunidad a las personas con discapacidad que usan sillas de ruedas, así como a ciegos y sordos.

En materia de mala conservación de espacios públicos, se abrió una ante el Ayuntamiento de Madrid, acerca de la deficiente conservación del parque público en la Plaza del Valle del Oro (Carabanchel); y otra ante el Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial (Madrid) por el estado de abandono en el que se encuentra la fuente denominada "Fuentenueva".

Otras investigaciones destacadas son la abierta ante el Ayuntamiento de Los Molinos (Madrid), referida al cierre de un camino junto a la estación de ferrocarril, que supone el aislamiento de quienes viven al otro lado de las vías férreas; una segunda ante el Ayuntamiento de Nigrán (Pontevedra) y ante el Ente Público Puertos de Galicia, acerca de los problemas derivados de las obras de reforma que se están realizando en el Puerto de Panxón y sus inmediaciones; y una tercera ante el Ayuntamiento de Las Rozas (Madrid) y la Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de Madrid, acerca de una modificación introducida en el nuevo Plan General de Ordenación Urbana, actualmente en tramitación, que implica reclasificación como suelo urbanizable de un espacio protegido de propiedad municipal.

Funcionarios públicos

En 2010 se inició una investigación de oficio en todas las comunidades autónomas y ante el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, con la finalidad de conocer y dotar de un tratamiento homogéneo, en el sistema sanitario público, al reconocimiento de los servicios profesionales prestados en la situación administrativa de promoción interna temporal.

También se abrió investigación de oficio ante el Ministerio de Política Territorial y Administración Pública, sobre la posibilidad real y efectiva de movilidad interadministrativa de personal funcionario y laboral al servicio de las Administraciones Públicas, que permita la conciliación de la vida familiar y laboral. Se inició asimismo investigación de oficio ante el Ministerio de Trabajo e Inmigración, para conocer si valoraba la posibilidad de modificar el artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores, relativo al permiso de lactancia, en el sentido apuntado por la Sentencia de la Sala Segunda del Tribunal de Justicia de la Unión Europea.

Se abrieron también diversas investigaciones de oficio sobre condiciones laborales y procesos de selección de personal. Ante el Ayuntamiento de Madrid se abrió expediente

de oficio por los perjuicios que soportan los alumnos de la Academia de Policía de la Comunidad de Madrid, que han de superar su periodo de formación teórica, obligándoles a prestar servicio efectivo en periodos de descanso ordinario. Asimismo, se abrió expediente ante la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación, por la discrepancia en la interpretación del artículo 53 de la Ley Orgánica 6/2001, de universidades, en cuanto a las diferentes reglas de contratación de profesores asociados de universidad. En este apartado se inició un expediente ante la Consejería de Sanidad de la Comunidad de Madrid, sobre el nombramiento de médicos de familia con carácter eventual, en el nivel de asistencia de atención primaria, en perjuicio de otro tipo de nombramientos estatutarios temporales. Por último, se inició expediente de oficio ante la Subsecretaría de

Trabajo e Inmigración, sobre los problemas surgidos en un proceso de selección de personal en la Consejería de Trabajo e Inmigración de la Embajada de España en Uruguay.

En materia de acceso público a portales de gestión administrativa, se investigó también de oficio, ante la Comisaría General de Extranjería y Fronteras del Ministerio del Interior, y ante la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración del Ministerio de Trabajo e Inmigración, para conocer las actuaciones de coordinación, de información y de divulgación realizadas para facilitar el acceso de los ciudadanos a los diversos portales de gestión administrativa que se encuentran en la Red, debido a la reubicación de los mismos con motivo de los cambios orgánicos producidos en la estructura del Gobierno.

448 resoluciones a las Administraciones Públicas

Con motivo de la tramitación de los expedientes de queja individual, colectiva e investigaciones de oficio durante el año 2010, se formularon 448 resoluciones dirigidas a distintas Administraciones Públicas (ver cuadro 24). En los

cuadros 25 y 26 puede observarse con más detalle el destino de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo, según tipo de resolución y Administración de destino.

CUADRO 24
Resoluciones formuladas durante 2010

Resoluciones	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Recomendaciones	54	16	36	106
Sugerencias	89	54	54	197
Recordatorios de deberes legales	0	0	0	140
Advertencias	0	0	0	5
Total	143	70	90	448

CUADRO 25
Recomendaciones por Administración de destino. Estado a 31 de diciembre de 2010

Administración	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	26	9	16	51
Administración autonómica	13	2	7	22
Administración local	15	5	13	33
Total	54	16	36	106

CUADRO 26
Sugerencias por Administración de destino. Estado a 31 de diciembre de 2010

Administración	Admitidas	Rechazadas	Pendientes	Total
Administración Gral. del Estado	41	26	16	83
Administración autonómica	16	7	12	35
Administración local	32	21	26	79
Total	89	54	54	197

CUADRO 27
Recordatorios de deberes legales formulados en el año 2010,
por Administración de destino

Administración	Número
Administración Gral. del Estado	41
Administración autonómica	40
Administración local	56
Otras entidades públicas	3
Total	140

El seguimiento temporal del tratamiento dado por parte de las distintas administraciones a las resoluciones del Defensor del Pueblo permite apreciar de manera más clara su grado de eficacia. En los cuadros 28 y 29 se analiza la evolución real de

la aceptación o rechazo de las recomendaciones y sugerencias emitidas en los dos años anteriores al que se corresponde con el Informe que ahora se presenta, entendiendo que los porcentajes varían dentro de franjas muy estrechas.

CUADRO 28
Recomendaciones años 2009 y 2008. Datos a 31 de diciembre de 2010

Recomendaciones	2009		2008	
	Nº	%	Nº	%
Admitidas	122	70,52	98	77,78
Rechazadas	44	25,43	27	21,43
Pendientes	7	4,05	1	0,79
Total	173	100,00	126	100,00

CUADRO 29
Sugerencias años 2009 y 2008. Datos a 31 de diciembre de 2010

Sugerencias	2009		2008	
	Nº	%	Nº	%
Admitidas	131	59,82	124	65,26
Rechazadas	63	28,77	60	31,58
Pendientes	25	11,42	6	3,16
Total	219	100,00	190	100,00

106 recomendaciones y 197 sugerencias

A lo largo de 2010, el Defensor del Pueblo formuló un total de 106 recomendaciones y 197 sugerencias. A cierre del *Informe Anual* fueron admitidas 54 recomendaciones y 89 sugerencias (cuadros 24 a 26).

Relación de recomendaciones admitidas

Administración General del Estado

Ministerio de Defensa

Al Instituto Social de las Fuerzas Armadas sobre expedición de un duplicado de tarjeta sanitaria de los hijos menores no emancipados.

Ministerio de Economía y Hacienda

A la Subsecretaría de Economía y Hacienda sobre publicidad en las convocatorias de procesos selectivos.

Recomendación a la Dirección General del Catastro sobre vulneración de la protección de datos. Recomendación sobre vulneración de la seguridad jurídica de los titulares catastrales por la modificación de la base de datos, accesible a través de la página electrónica de Catastro con carácter previo a la firmeza de los actos administrativos.

Recomendación al Instituto de Crédito Oficial (ICO) sobre error en la denominación de la titulación académica exigida para participar en un proceso selectivo de ayudas convocado por la Fundación ICO.

Ministerio de Educación

A la Dirección General de Formación y Orientación Universitaria para que antes de denegar una beca por no considerar suficientemente acreditada la independencia alegada por el solicitante se le informe de los documentos que resultarían precisos para acreditarla. Recomendación para que la vía telemática no sea la única admitida para formalizar las solicitudes de becas de carácter general convocadas por el Ministerio de Educación.

Ministerio de Fomento

A la Secretaría General Técnica sobre el cumplimiento de las garantías de participación pública en materia de medio ambiente.

Recomendación a la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sobre entrega y notificación de actos y resoluciones administrativas.

Recomendación a la Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S.A. sobre el excesivo retraso en la entrega del aviso de llegada de un paquete internacional.

Recomendación a la Sociedad Pública de Alquiler sobre la necesidad de aclarar algunos aspectos de contratos de una empresa pública.

Ministerio del Interior

Recomendación sobre la actuación de los funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía y la utilización de los sistemas de grabación de imágenes en el CIE de Madrid.

Recomendación a la Secretaría de Estado de Seguridad sobre comunicación formal de actos administrativos.

Recomendación a la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias sobre emisión de instrucciones a los centros penitenciarios dirigidas a garantizar que las solicitudes de voto por correo se formulen por los internos en tiempo que haga posible su depósito en Correos dentro del plazo.

Recomendación a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil sobre suministro de uniformidad a los miembros de la Guardia Civil. Recomendación sobre localización de funcionarios que se encuentren de baja médica. Recomendación para que se evite la retención de los pasaportes de los menores extranjeros no acompañados por la policía, excepto en determinados supuestos tasados.

Ministerio de Justicia

Recomendación para que se cree un nuevo Juzgado Civil en el partido judicial de Dénia (Alicante).

Recomendación a la Secretaría de Estado de Justicia para que se adecúe la plantilla del Registro Civil de Inca (Illes Balears) a la carga real de trabajo que soporta.

Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

A la Subdelegación del Gobierno en Málaga sobre obtención de copias selladas de la documentación presentada.

A la Subdelegación del Gobierno en Segovia sobre presentación de escritos.

Nota: en el resumen del contenido de las resoluciones no constan datos de carácter personal que permitan identificar a los interesados en los procedimientos de investigación, de acuerdo con el deber de confidencialidad que impone la Ley Orgánica que regula el funcionamiento de la Institución. La relación de las rechazadas y pendientes, y más información sobre las admitidas, puede consultarse en el Informe completo en www.defensordelpueblo.es

Ministerio de Trabajo e Inmigración

A la Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal sobre cobertura de puestos de trabajo.

Recomendación al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio; Ministerio de Justicia y Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad sobre la coordinación entre diversos órganos con competencia en materia de telecomunicaciones para asegurar la coherencia de las actuaciones realizadas.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la Consejería de Empleo sobre ausencia de resolución en solicitud de subvenciones.

Recomendación a la Consejería de Gobernación y Justicia sobre la racionalización de los recursos destinados en Andalucía a la práctica de los actos de comunicación procesal, a los desplazamientos de todos los funcionarios del Ministerio Fiscal en las actuaciones que requieren su presencia, y a los desplazamientos que corresponde efectuar a las autoridades y funcionarios, así como sobre la implantación de la videoconferencia para las actuaciones procesales.

Recomendación a la Consejería de Salud sobre resolución expresa de los escritos presentados por los funcionarios.

Principado de Asturias

A la Consejería de Administraciones Públicas y Portavoz del Gobierno sobre el gobierno irregular de la Parroquia Rural de Corollos, La Fenosa, Villeirín y Orderías, perteneciente al Ayuntamiento de Cudillero, por una Junta nombrada ilegalmente, toda vez que el régimen de funcionamiento establecido para la misma era el de concejo abierto.

Comunidad de Castilla y León

A la Consejería de Sanidad para que por los órganos competentes valoren la oportunidad y conveniencia de adoptar medidas tendentes a resolver solicitudes, reclamaciones y recursos presentados por los ciudadanos.

Comunidad Autónoma de Galicia

A la Consejería de Sanidad para que por los órganos competentes valoren la oportunidad y conveniencia de adoptar las medidas pertinentes y tendentes a reducir la extraordinaria demora, al menos en algunos supuestos, para la realización de procedimientos de prostatectomía en el Servicio de Urología del Complejo Hospitalario Universitario de A Coruña.

Comunidad de Madrid

A la Viceconsejería de Asistencia Sanitaria para que los órganos competentes valoren la oportunidad de dictar

las instrucciones oportunas y tendentes al estricto cumplimiento, en el Hospital Príncipe de Asturias, de lo dispuesto en la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, en cuanto a la formalización del "consentimiento informado" y a su conservación y custodia.

Recomendación a la Consejería de Familia y Asuntos Sociales para que se valore la oportunidad y conveniencia de modificar el criterio de archivo automático de los expedientes de programa individual de atención (PIA).

Recomendación a la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior para que, en la medida de lo posible, se apruebe un aumento de la plantilla y una mayor cobertura para determinados idiomas no asistidos por el Servicio de Intérpretes y Traductores, dependientes de la Dirección General de Justicia, y en aquellos supuestos en los que no hay traductores en las oficinas de los órganos gubernativos.

Recomendaciones para que la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid, lo antes posible y en cumplimiento de lo previsto en la disposición transitoria única del Decreto 37/2006, dicte la correspondiente orden aprobando la relación de puestos de trabajo y la fecha de entrada en funcionamiento del Instituto de Medicina Legal.

Recomendación a la Dirección General de Vivienda y Rehabilitación por la falta de información sobre la construcción de una vivienda.

Comunitat Valenciana

A la Dirección General de Justicia y Menor sobre el Archivo Judicial de Alicante.

Administración local

Ayuntamiento de Aldea del Fresno (Madrid) sobre declaración como personas "non gratas" de dos ediles por el Pleno del Ayuntamiento.

Ayuntamiento de Benidorm (Alicante): para que se tomen en consideración las alegaciones de los ciudadanos en los expedientes sancionadores.

Ayuntamiento de Fuenlabrada (Madrid): para facilitar el desarrollo de las funciones de los promotores de la queja como grupo de la oposición municipal en ejercicio de su derecho fundamental de participación política.

Ayuntamiento de La Vall d'Uixó (Castellón): para que se proceda a la revisión de oficio del contenido del Decreto Municipal 595/2009.

Ayuntamiento de Las Palmas de Gran Canaria: sobre falta de contestación a una reclamación por daños ocasionados en el domicilio del interesado por unas obras públicas.

Ayuntamiento de Madrid: para que se respete el derecho de los ciudadanos a servir de los modelos preestablecidos para alegaciones y proposición de medios de prueba en expedientes sancionadores.

Ayuntamiento de Orihuela (Alicante): para que se revise la Ordenanza Municipal sobre la accesibilidad al medio de las personas con capacidades de movilidad reducida.

Ayuntamiento de Puerto Real (Cádiz): para que se incremente la labor de vigilancia y sanción de las conductas antijurídicas llevadas a cabo en plazas y calles de la localidad.

Ayuntamiento de San Fulgencio (Alicante): sobre falta de atención a las denuncias presentadas sobre la existencia de animales peligrosos en ámbitos inadecuados.

Ayuntamiento de San Miguel de Abona (Santa Cruz de Tenerife): para que los términos en los que se establezcan los requisitos para participar en convocatorias de ayudas al estudio sean los correctos y no den lugar a la confusión.

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (Madrid): para que se adecue el número de estacionamientos reservados a personas con movilidad reducida al de residentes en tales circunstancias.

Ayuntamiento de Zafra (Badajoz): para que no se prive del derecho a estacionar donde es lícito hacerlo.

Ayuntamiento de Zamora: sobre concurso de traslados.

Varias administraciones

Consortio de Bomberos de la provincia de Cádiz: sobre deficiencias en las bases de la convocatoria para proceso de selección.

Diputación Foral de Guipúzcoa: recomendación sobre comunicación de los expedientes de protección de menores extranjeros no acompañados tutelados.

Relación de sugerencias admitidas

Administración General del Estado

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios para que se deje sin efecto la resolución por la que el Consulado de España en Lagos (Nigeria) deniega a la interesada el visado de residencia por reagrupación familiar.

Sugerencia para que el Consulado de España en Nueva Delhi revise el expediente de visado para reagrupación familiar y permita al interesado aportar todos los medios de prueba admitidos en Derecho.

Sugerencia para que se agilice la tramitación del recurso de reposición interpuesto contra la resolución del Consulado General de España en Casablanca, denegatoria de un visado de residencia por reagrupación familiar procediéndose a la concesión del visado solicitado, una vez comprobada la existencia del hijo habido en el matrimonio.

Sugerencia para que se revoque la resolución denegatoria del visado de reagrupación familiar solicitado, y se dicte nueva resolución concediendo el visado, al haber quedado acreditadas las razones que justifican la necesidad de autorizar su residencia en España.

Sugerencia para que se revoque la resolución dictada por el Consulado General de España en Santo Domingo (República Dominicana), denegatoria del visado de reagrupación, y se emita nueva resolución concediendo el visado.

Sugerencia para que se proceda a la revocación de la resolución denegatoria de la solicitud de visado de reagrupación familiar y se resuelva su concesión a favor de su hija.

Sugerencia para que se realicen las actuaciones oportunas a fin de aclarar si el empresario, transcurridos dos años, se compromete a contratar a los interesados; procediéndose, en tal caso, a la revocación de las resoluciones denegatorias y a la concesión de los visados solicitados.

Sugerencia para que se estime el recurso de reposición interpuesto contra la resolución del Consulado General de España en Guayaquil, y se conceda visado de estancia a la madre del interesado, que va a ser sometido a una intervención quirúrgica.

Sugerencia para que el Consulado General de España en Lagos deje sin efecto la resolución denegatoria del visado de residencia por reagrupación familiar al cónyuge de la interesada, y se proceda a su expedición, una vez acreditada la existencia de una hija en común.

Al Consulado General de España en Rabat para que se revoque la denegación de visado acordada en el expediente del interesado, y se proceda a su concesión y expedición.

Ministerio de Defensa

A la Subsecretaría para que los militares interesados puedan conocer con la suficiente claridad las relaciones de puestos militares a los que pueden optar.

Ministerio de Fomento

A la Agencia Estatal de Seguridad Aérea sobre exigencia de pago de tasas por la expedición de un duplicado de licencia de Miembro de la Tripulación de Vuelo.

A la **Demarcación de Carreteras del Estado en Asturias** sobre reclamación de indemnización por los perjuicios derivados de una actuación expropiatoria.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

A la **Secretaría General de Turismo y Comercio Interior** sobre la denegación de devolución de aval bancario, constituido como garantía de una subvención concedida para promover la internacionalización de la empresa turística.

Ministerio del Interior

Para que se inicie un expediente disciplinario que determine si se produjo un uso incorrecto de la fuerza por parte de los funcionarios policiales en el CIE de Madrid, y se dicten instrucciones a la Brigada Provincial de Extranjería y Documentación de Madrid a fin de paralizar la tramitación de la expulsión del interesado, hasta tomarle declaración.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre el comportamiento de dos funcionarios del Cuerpo Nacional de Policía adscritos a la Comisaría de Ferrol-Narón (A Coruña).

A la **Comisaría General de Extranjería y Fronteras** para que se demore la materialización de la expulsión de la interesada de territorio nacional, y se inicien los trámites necesarios a fin de ofrecerle el periodo de restablecimiento y reflexión previsto en el artículo 59.bis.2 de la LO 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social.

A la **Comisaría Provincial de Salamanca** para que se proceda a una nueva evaluación de la situación administrativa de la interesada, cónyuge de español y solicitante de la nacionalidad española, y se examine la procedencia de reconocerle su condición de residente permanente.

Ministerio de Justicia

A la **Secretaría de Estado de Justicia** para que el Consulado General de España en Mumbai (India) agilice la remisión del informe necesario para la tramitación del expediente matrimonial instado por la interesada.

Sugerencia para que el Registro Civil de Alcorcón (Madrid) agilice la remisión del informe necesario para la inscripción de nacimiento por adquisición de la nacionalidad del interesado.

Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

A la **Delegación del Gobierno de Extremadura**, sobre erradicación de determinadas conductas, en orden a la protección de los menores, en los aseos públicos de la Estación de Autobuses de Badajoz.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunidad de Madrid** para que se revoque la resolución denegatoria de la autorización de residencia del interesado, y se dicte otra retrotrayendo los

efectos de la misma al día en el que el solicitante fue puesto a disposición de los servicios de protección de menores.

Sugerencia para que se proceda a la revocación de la resolución por la que se acuerda denegar la solicitud de renovación de residencia y trabajo formulada por el interesado y se dicte nueva resolución concediendo la misma.

Sugerencia para que se proceda a la revocación de la sanción impuesta a la interesada, una vez comprobado que su situación de irregularidad sobrevenida es consecuencia de una notificación incorrecta en el procedimiento de renovación de su autorización de residencia y trabajo.

Sugerencia para que se proceda a la puesta en libertad de la interesada, ingresada en el CIE de Madrid, con el fin de evitar la lesión de su derecho a la tutela judicial, y para que en todo caso se sustituya la propuesta de expulsión por la imposición de una sanción pecuniaria.

A la **Delegación del Gobierno en la Región de Murcia** sobre silencio administrativo.

A la **Delegación del Gobierno en la Comunitat Valenciana** sobre resolución expresa al escrito de los interesados.

Sugerencia para que se proceda a la concesión de la segunda renovación de la autorización de residencia solicitada por el interesado, previa revocación de la resolución denegatoria.

A la **Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Melilla** para que se conceda al interesado la autorización de residencia que le corresponde en virtud de la duración del tiempo que permaneció bajo tutela.

A la **Subdelegación del Gobierno en Alicante** para que se estime el recurso de reposición interpuesto contra la resolución por la que se inadmite a trámite una solicitud de autorización de residencia y trabajo, y se proceda a la admisión a trámite y a su resolución conforme a Derecho.

Sugerencia para que se revoque urgentemente la resolución de expulsión de la interesada, a la vista de sus circunstancias personales y dada la inminencia de la fecha de ejecución de la expulsión.

Sugerencia para que se revoque la expulsión del interesado, pareja de hecho de una ciudadana española.

A la **Subdelegación del Gobierno en Castellón** para que se revoque la resolución que acuerda la expulsión del territorio nacional de la interesada, que mantiene relación estable con un ciudadano de la Unión Europea con quien tiene una hija menor, sustituyendo dicha medida por la de multa.

A la **Subdelegación del Gobierno en Ciudad Real** para que se deje sin efecto la resolución por la que se ha impuesto al interesado, solicitante de autorización de residencia, una sanción económica y la obligación de salida obligatoria.

A la **Subdelegación del Gobierno en Granada** para que se revoque la orden de expulsión dictada contra el interesado, tan pronto acredite reunir los requisitos para la obtención del arraigo e inicie la solicitud de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales.

A la **Subdelegación del Gobierno en Guipúzcoa** para que se revoque de oficio la resolución denegatoria de la renovación de autorización de residencia, solicitada por el interesado cuando estaba a cargo de los servicios de protección de menores, dictando otra por la que se conceda la renovación.

Sugerencia para que se revoque de oficio la resolución que deniega la solicitud de residencia por circunstancias excepcionales formulada por el interesado, quien fue menor tutelado, dictando otra en su lugar, por la que se conceda la primera renovación de su autorización de residencia.

A la **Subdelegación del Gobierno en Las Palmas** para que se proceda a la revisión de la resolución de archivo de la solicitud del interesado de autorización de residencia temporal por circunstancias excepcionales, dado que la falta de atención al requerimiento que se le efectuó no impide que se resuelva sobre el fondo de la petición formulada.

Sugerencia para que se conceda a la interesada, a la vista de sus especiales circunstancias personales, la autorización de residencia por circunstancias excepcionales.

A la **Subdelegación del Gobierno en Santa Cruz de Tenerife** para que al interesado, titular de una autorización de residencia obtenida cuando se encontraba bajo la tutela de los servicios de protección de menores, le sea renovada dicha autorización.

A la **Subdelegación del Gobierno en Sevilla** para que se deje sin efecto la orden de expulsión dictada contra el interesado, cónyuge de una ciudadana española e ingresado en el CIE de Madrid, procediéndose a su inmediata puesta en libertad, siempre que no existan razones de orden público que lo impidan.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Salud** sobre resolución expresa.

Comunidad Autónoma de Canarias

Al **Instituto Canario de la Vivienda** sobre el pago a la compa-
reciente de la segunda anualidad de apoyo a los inquilinos,

autorizada por resolución del Instituto Canario de la Vivienda de fecha 2 de octubre de 2009.

Sugerencia sobre demora en el pago al interesado de la subvención de ayuda al inquilino concedida.

Comunidad de Castilla y León

A la **Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades** para que se expida el certificado previsto en el artículo 92.5 del Real Decreto 2393/2004, recomendando la concesión de una autorización de residencia por circunstancias excepcionales al interesado, al quedar acreditado que participó adecuadamente en las acciones formativas y actividades programadas para favorecer su integración social.

A la **Consejería de Sanidad** sobre la procedencia de que, por los órganos competentes de la Consejería, se impartan las instrucciones oportunas y tendentes a dictar resolución expresa respecto al recurso de reposición interpuesto por la interesada.

Comunidad Autónoma de Extremadura

A la **Secretaría General de la Presidencia** sobre modificación de la conducta administrativa.

Comunidad Autónoma de Galicia

A la **Consejería de la Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia** sobre silencio administrativo.

Comunidad de Madrid

A la **Consejería de Educación** para que se revise y modifique la comunicación enviada por la Dirección General de Universidades e Investigación de esa consejería al interesado informándole del carácter irrevocable de su jubilación, ajustándola a la realidad de los hechos y, en todo caso, que se le informe de los motivos por los que se ha concluido que no existe circunstancia excepcional que permita a la dirección del colegio mantenerle en plantilla.

A la **Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio** sobre la obligación de indicar de forma expresa y completa al Ayuntamiento de Moraleja de Enmedio (Madrid), todas las deficiencias que han de subsanarse en el Plan General de Ordenación Urbana.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación** sobre la ausencia de información complementaria al interesado, desde que se comunicó que había resultado beneficiario, en el sorteo celebrado el 28 de febrero de 2007, de una de las 164 viviendas de la parcela 81.2 A del ámbito "Entorno Estación de las Retamas" del APD-12 "Barrio de la Universidad".

Al **Instituto de la Vivienda de Madrid (IVIMA)** sobre paralización de las actuaciones relativas a la recuperación de una vivienda, sita en Madrid, por parte del IVIMA.

Sugerencia sobre demora del IMMA en la entrega de 42 plazas de garaje.

Al **Canal de Isabel II** sobre reclamación de daños por obras llevadas a cabo por el Canal de Isabel II.

Región de Murcia

A la **Consejería de Sanidad y Consumo** sobre resolución expresa en las solicitudes formuladas por el interesado.

Administración local

Ayuntamiento de Alhama de Murcia (Murcia): sobre obligación de dictar resolución expresa y motivada al recurso formulado por el interesado y de notificarla al recurrente.

Ayuntamiento de Aranjuez (Madrid): para que el establecimiento objeto de la queja adecúe su funcionamiento a la normativa en vigor.

Ayuntamiento de Avilés (Asturias): sobre incoación de procedimiento sancionador contra el titular de un establecimiento, por desarrollar su actividad sin disponer de la preceptiva licencia municipal.

Ayuntamiento de Benidorm (Alicante): sobre revocación de oficio de una sanción de tráfico.

Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid): sobre respuesta expresa a los escritos presentados por el interesado.

Ayuntamiento de Cabanes (Castellón): sobre respuesta expresa a todas las solicitudes presentadas sobre acceso a la información ambiental, de conformidad con la Ley 27/2006, de 18 de julio, por la que se regulan los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Ayuntamiento de Cáceres: sobre la obligación de tramitar y aprobar el Plan Especial de Protección del Yacimiento Arqueológico "Cáceres el Viejo".

Ayuntamiento de Cartagena (Murcia): para que, de conformidad con los artículos 70 y 72 de la Ley 1/1995, de protección del medio ambiente, y debido al incumplimiento de las medidas correctoras impuestas en relación con la actividad de un restaurante, se adopten medidas cautelares y se proceda a la clausura o suspensión de la actividad.

Ayuntamiento de Colmenarejo (Madrid): sobre las medidas que el Ayuntamiento puede adoptar para mitigar las molestias ocasionadas a los vecinos por la celebración de las Fiestas Patronales.

Ayuntamiento de El Campello (Alicante): sobre adaptación de las licencias municipales a la normativa de ruido.

Ayuntamiento de Griñón (Madrid): sobre la necesidad de girar inspecciones por los servicios municipales para comprobar que las actividades molestas se adecuan a las licencias otorgadas y, en caso contrario, adoptar las medidas pertinentes.

Ayuntamiento de Helechosa de los Montes (Badajoz): sobre la comprobación del horario de cierre y el ruido generado por un bar.

Ayuntamiento de La Unión (Murcia): sobre resolución expresa del recurso de reposición presentado por el interesado.

Ayuntamiento de Madrid: sobre embargo en cuenta corriente, sin notificación previa de la apertura del procedimiento de apremio, por haber notificado en un domicilio anterior.

Sugerencia sobre revocación de sanción administrativa relativa a estacionamiento de persona con movilidad reducida.

Sugerencia sobre revocación de oficio de varias sanciones de tráfico.

Sugerencia sobre la obligación de resolver definitivamente dos expedientes: 1) de restablecimiento de la legalidad urbanística vulnerada, y 2) sancionador.

Ayuntamiento de Manacor (Illes Balears): sobre la destrucción, por parte de las autoridades municipales, de un vehículo embargado por la Seguridad Social, que sigue generando el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica.

Ayuntamiento de Montserrat (Valencia): sobre respuesta expresa, en tiempo y forma, de los escritos presentados por los ciudadanos.

Ayuntamiento de Oviedo: sobre revocación de una sanción de tráfico.

Ayuntamiento de Parla (Madrid): sobre el incumplimiento de los compromisos adquiridos en el Acuerdo de la Comisión Bilateral, celebrada en mayo de 2006, correspondiente al Área de Rehabilitación Integral del núcleo urbano denominado "Centro de Parla".

Ayuntamiento de Pola de Somiedo (Asturias): sobre adopción de medidas cautelares e incoación de expediente sancionador por desarrollo de actividad molesta sin licencia municipal.

Ayuntamiento de Ribera del Fresno (Badajoz): sobre obligación de adoptar las medidas necesarias para proceder, a la mayor brevedad, a la pavimentación de una vía pública urbana y a la instalación del resto de servicios propios de suelo urbano (abastecimiento de agua, alumbrado, etc.).

Ayuntamiento de San Agustín de Guadalix (Madrid): sobre la obligación de dar curso a las denuncias recibidas y la aplicación de la clausura cautelar de la actividad ruidosa.

Ayuntamiento de San Javier (Murcia): sobre prohibición de consumo de alcohol en un espacio público.

Ayuntamiento de San Sebastián de los Reyes (Madrid): sobre disponibilidad de estacionamiento para un ciudadano con movilidad reducida.

Ayuntamiento de Santander: sobre la obligación de sustituir el sistema de actuación de compensación por otro de gestión pública o mixta, al haber incumplido claramente los propietarios los plazos para desarrollar urbanísticamente una unidad de ejecución.

Sobre la necesidad de resolver las situaciones que se producen en un edificio de viviendas municipales en alquiler, debido a los problemas de convivencia y los destrozos de elementos comunes que provocan algunos arrendatarios.

Ayuntamiento de Zafra (Badajoz): sobre resarcimiento a un ciudadano que hubo de abandonar un espectáculo, para retirar su vehículo correctamente estacionado.

Diputación Provincial de Cádiz: sobre ausencia de notificación y error en el sujeto pasivo en el cobro ejecutivo de tasas municipales por parte del órgano gestor de la Diputación Provincial de Cádiz.

Varias administraciones

Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma de Extremadura y Ayuntamiento de Calzadilla de los Barros (Badajoz): para que la Administración autonómica ejerza funciones de coordinación, colaboración y asistencia a la corporación local en aras de dar una solución al problema planteado.

Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio de la Comunidad de Madrid y Ayuntamiento de Torreldones (Madrid): sobre la necesidad de suscribir un convenio de colaboración entre las administraciones autonómicas y local, para una mejor conservación y mantenimiento del Cordel de Hoyo de Manzanares.

Recordatorios de deberes legales

Durante el año 2010, el Defensor del Pueblo emitió 140 recordatorios de deberes legales, 41 a la Administración General del Estado, 40 a las administraciones autonómicas y 59 a las locales y otros organismos (ver cuadro 27).

Administración General del Estado

Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación

A la **Secretaría de Estado de Cooperación Internacional** sobre el deber legal de adecuar su actuación procedimental a lo dispuesto en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre,

de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios** sobre el deber legal de no requerir a los interesados documentos no exigidos en el procedimiento de reagrupación familiar, en los términos del artículo 35.f) de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, así como la obligación de ceñirse, en lo que a la exigencia de documentos se refiere, a lo previsto en el artículo 43.1 del Reglamento de extranjería.

Sobre el deber legal de cumplimentación, por los consulados, del documento anejo a la Orden Circular 3252, de españoles detenidos y presos en el extranjero.

Sobre el deber legal que le incumbe de dictar resoluciones considerando los preceptos reguladores de la reagrupación familiar, sin que quepa emitir resoluciones que impliquen una restricción de los derechos de los extranjeros residentes.

Sobre el deber legal que le obliga a impartir las instrucciones procedentes, al objeto de asegurar el cumplimiento, por parte del Consulado General de España en Casablanca, de lo establecido en el artículo 35.g) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal que obliga a que estén presentes en las entrevistas para la tramitación de visados dos funcionarios y, en caso de ser necesario, un intérprete, conforme establece el artículo 51.8 del Reglamento de Extranjería.

Ministerio de Defensa

A la **Subsecretaría** sobre el deber legal que le incumbe de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, actuando según criterios de eficiencia y de servicio, de acuerdo con lo que dispone la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como servir a los intereses de los ciudadanos en virtud del artículo 103 de la Constitución.

Ministerio de Economía y Hacienda

Al **Tribunal Económico-Administrativo Central** sobre el deber legal de resolver expresamente, dentro de los plazos legalmente establecidos, de acuerdo con el artículo 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Galicia** sobre el deber legal de resolver la reclamación, dentro de los plazos legalmente establecidos, de acuerdo con el artículo 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Al **Tribunal Económico-Administrativo Regional de Valencia** sobre el deber legal de resolver la reclamación, dentro de los

plazos legalmente establecidos, de acuerdo con el artículo 240 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

A la **Gerencia Regional del Catastro en Murcia** sobre el deber legal de cumplir con el acto de la notificación como actuación previa a la posible oposición del titular.

A la **Gerencia Territorial del Catastro en Castellón** sobre el deber legal que le incumbe de auxiliar a los ciudadanos en el cumplimiento de sus obligaciones, así como el de facilitar a éstos el acceso a la información referente a sus propiedades, de modo que no se les prive del disfrute de las mismas de acuerdo con los artículos 34 de la Ley 58/2003, General Tributaria, y 35 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ministerio de Educación

A la **Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional** sobre el deber legal de ajustar a la normativa vigente las actuaciones de ordenación de los procedimientos de admisión de alumnos.

Ministerio de Fomento

A la **Secretaría General Técnica del Ministerio** sobre el deber legal de facilitar información sobre los requisitos para renovar una licencia aeronáutica en base al derecho que se reconoce a los ciudadanos en el artículo 35.g) de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y en el artículo 4 del RD 208/1996, que regula los servicios de información administrativa y atención al ciudadano.

A la **Agencia Estatal de Seguridad Aérea** sobre el deber legal de resolver y notificar todos los procedimientos administrativos en el plazo máximo, así como actuar bajo los principios de eficacia y servicio al ciudadano, en virtud del artículo 3.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Entidad Pública Empresarial Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea** sobre el deber legal de resolver y notificar la resolución de conformidad con el artículo 42.1 y 42.2 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y, en caso de no ser de su competencia, informar al interesado sobre el organismo público que la ostente.

A la **Sociedad Estatal Correos y Telégrafos, S. A.**, sobre el deber legal de informar adecuadamente sobre los trámites para realizar el voto por correo y, concretamente, que para reexpedir la documentación correspondiente al voto por correo a una oficina postal distinta en la que estuviese depositada, baste con acudir a cualquier oficina postal y hacer esa solicitud personalmente.

Sobre el deber legal de ofrecer un servicio público postal universal de modo que resulte fiable para los usuarios.

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

A la **Secretaría General de Turismo y Comercio Interior** sobre el deber legal de respetar la Ley y el Derecho, conforme al artículo 103 de la Constitución Española, en caso de cancelación de aval con la consiguiente devolución al interesado, al haber prescrito el derecho de reintegro del importe de una subvención que no cumplió con la finalidad para la que fue concedida.

Ministerio del Interior

A la **Secretaría General de Instituciones Penitenciarias** sobre el deber legal de resolver expresamente las reclamaciones, solicitudes y recursos formulados por los ciudadanos.

A la **Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil** sobre el deber legal de dar efectivo cumplimiento a la Instrucción de 7 de mayo de 2008, sobre comunicación del fallecimiento de una persona a los familiares, dejando constancia de la citada comunicación en la correspondiente diligencia y procediendo a comprobar la relación suficiente de parentesco del familiar al que se realiza tal comunicación.

A la **Dirección General de Tráfico** sobre el deber legal de sancionar solo aquellas conductas respecto de las que exista certeza de la infracción que se imputa al ciudadano.

Sobre el deber legal de dar la debida y adecuada respuesta a las peticiones de los ciudadanos y que la tramitación de los procedimientos se haga conforme a lo establecido en las normas reguladoras de los distintos procedimientos, informando a los ciudadanos sobre la procedencia o improcedencia de las peticiones en cada momento y de los derechos que le asisten.

Ministerio de Justicia

A la **Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita de Murcia** sobre el deber legal de resolver los expedientes en los plazos establecidos.

Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

A la **Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar** sobre el deber legal de ajustar las relaciones con otras Administraciones Públicas, cuando las competencias incidan en el mismo ámbito espacial, a los principios de información mutua, colaboración, coordinación y respeto, prestándose la debida asistencia para asegurar la eficacia y coherencia de las actuaciones en la tramitación de una autorización ambiental integrada.

Sobre la obligación legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, conforme prescribe el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Confederación Hidrográfica del Duero** sobre el deber legal de dar respuesta expresa a cuantas solicitudes de limpieza, acondicionamiento y/o defensa de cauces públicos le sean presentadas por los interesados, comunicando la procedencia o no de las mismas en el plazo máximo de un año, de acuerdo con lo exigido por el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en su redacción dada por la Ley 4/1999, y por la disposición adicional sexta del texto refundido de la Ley de Aguas, aprobado por el RD Legislativo 1/2001.

A la **Confederación Hidrográfica del Ebro** sobre el deber legal de ejercer con diligencia las potestades de ejecución forzosa que le confieren los artículos 95 a 99 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y el artículo 119 de la Ley de Aguas.

Sobre el deber legal de dar respuesta a las solicitudes de información ambiental en el plazo de un mes, fijado por la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

A la **Confederación Hidrográfica del Júcar** sobre el deber legal de dar respuesta a todas las solicitudes de acceso a la información ambiental, de acuerdo con la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

A la **Confederación Hidrográfica del Miño-Sil** sobre el deber legal de dar respuesta expresa a todas las solicitudes de acceso a la información ambiental, de acuerdo con la Ley 27/2006, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente.

Ministerio de Política Territorial y Administración Pública

A la **Delegación de Gobierno en la Región de Murcia** sobre el deber legal que incumbe a la Oficina de Extranjeros de Murcia de ajustar su actuación a lo preceptuado en los artículos 40 y 48 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y a la LO 15/1999, de Protección de Datos de Carácter Personal.

A la **Delegación del Gobierno en la Ciudad Autónoma de Ceuta** sobre el deber legal de observar lo preceptuado en el artículo 31.2 de la LO 4/2000 y en los artículos 36.2 y 37.4 del RD 2393/2004, en relación a la vigencia de la autorización inicial y de las renovaciones en las resoluciones que concedan autorizaciones de residencia a menores extranjeros tutelados.

A la **Subdelegación del Gobierno en Barcelona** sobre el deber legal de la Administración de someterse en sus actuaciones al ordenamiento jurídico vigente.

Ministerio de Trabajo e Inmigración

A la **Dirección General del Servicio Público de Empleo Estatal** sobre el deber legal que le concierne de resolver, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, actuando según criterios de eficiencia y de servicio, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como servir a los intereses de los ciudadanos en virtud del artículo 103 de la Constitución.

A la **Dirección General de Ordenación de la Seguridad Social** sobre el deber legal que le incumbe para que las resoluciones denegatorias del derecho al subsidio por incapacidad temporal, especialmente las referidas a los trabajadores del Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, en virtud de lo dispuesto en el artículo 132.1.a) de la Ley General de la Seguridad Social, estén suficientemente motivadas, al objeto de que se concreten los hechos que determinen la existencia de una conducta fraudulenta por parte de los beneficiarios de la prestación.

Sobre el deber legal que le incumbe para que, por parte de una Mutua de Accidentes de Trabajo y Enfermedades Profesionales, sean suficientemente valoradas las reclamaciones que puedan formular los interesados, al objeto de evitar que éstos se vean en la necesidad de iniciar actuaciones judiciales, y que, por la indicada mutua, se observe el criterio adoptado por esa dirección general como consecuencia de la recomendación formulada en el año 2008, y se informe a los interesados de que, contra el acuerdo inicial dictado en materia de reconocimiento del derecho a prestaciones cuya gestión tiene encomendada, procede la interposición de reclamación previa ante la correspondiente dirección provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social.

Al **Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS)** sobre el deber legal que incumbe a la Dirección Provincial del Instituto Nacional de la Seguridad Social en Sevilla, de dictar las resoluciones de los expedientes de revisión de grado de incapacidad permanente en el plazo máximo para resolver de 135 días previsto en el artículo 14 de la Orden de 18 de enero de 1996, con sujeción, asimismo en lo que resulte aplicable, a lo dispuesto en los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Educación** sobre el deber legal, cuando se solicita conocer los motivos por los que se ha producido

un error en una calificación, reconocido por el propio tribunal calificador, de ajustarse a lo dispuesto en el artículo 3.1 *in fine* de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que alude a la obligación de respetar los principios de buena fe y de confianza legítima, así como al artículo 35.a) de dicha ley, que hace mención al derecho de los ciudadanos a conocer, en cualquier momento, el estado de la tramitación de los procedimientos en los que sean interesados y a obtener copias de documentos.

A la **Consejería de Justicia y Administración Pública** sobre el deber legal que le incumbe para que se adopten cuantas medidas procedan para reparar el mástil y restituir la bandera de España en la sede de los Juzgados de Fuengirola, dando así cumplimiento a lo dispuesto en el RD 142/1997, sobre traspaso de funciones de la Administración del Estado a la Comunidad de Andalucía, en materia de provisión de medios materiales y económicos para el funcionamiento de la Administración de Justicia.

A la **Consejería de Medio Ambiente** sobre el deber legal de ajustar las relaciones con otras administraciones públicas, cuando las competencias incidan en el mismo ámbito espacial, a los principios de información mutua, colaboración, coordinación y respeto, prestándose la debida asistencia para asegurar la eficacia y coherencia de sus actuaciones en la tramitación de la autorización ambiental integrada.

A la **Agencia Andaluza del Agua** sobre el deber legal de ejercer debida y diligentemente sus potestades de vigilancia, control e investigación sobre todas aquellas presuntas infracciones contra el dominio público hidráulico y sus zonas de protección de las que tenga conocimiento, para, en su caso, sancionarlas y exigir su regularización o la restitución de las cosas a su estado anterior, con rapidez.

Comunidad Autónoma de Canarias

A la **Presidencia** sobre el deber legal de auxiliar a los contribuyentes en el cumplimiento de sus obligaciones legales.

A la **Consejería de Bienestar Social, Juventud y Vivienda** sobre el deber legal de resolver, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo que dispone la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como servir a los intereses de los ciudadanos en virtud del artículo 103 de la Constitución, y se informe sobre las medidas para agilizar las tramitaciones de las solicitudes para recibir las ayudas previstas en la Ley de Dependencia.

Sobre el deber legal de resolver de forma expresa la reclamación previa formulada por un ciudadano, en relación con la gestión de las pensiones no contributivas, de conformidad con

lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Dirección General de Protección del Menor y la Familia** sobre la obligación legal de otorgar a los menores extranjeros no acompañados una autorización de residencia, transcurridos como máximo nueve meses de la puesta a disposición de éstos a los servicios de protección, no pudiendo ser cumplido dicho periodo si la entidad de protección insta la solicitud de autorización casi doce meses después de la entrada del menor en dichos servicios.

Al **Instituto Canario de la Vivienda** sobre el deber legal de resolver expresamente y notificar la resolución correspondiente, en tiempo y forma, de cuantas peticiones y reclamaciones le formulen los interesados en el procedimiento.

Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha

A la **Delegación Provincial de Toledo de la Consejería de Salud y Bienestar Social** sobre el deber legal de adoptar las medidas necesarias para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

Comunidad de Castilla y León

A la **Consejería de Cultura y Turismo** sobre el deber legal de garantizar la conservación del puente romano de Vinuesa (Soria) sin perjuicio de las obligaciones que correspondan a los demás poderes públicos, como integrante de su Patrimonio Cultural, con independencia de la titularidad del puente o de su declaración, o no, como bien de interés cultural, a través del régimen que proceda, en función del interés apreciado en aquel bien, de conformidad con las previsiones establecidas al efecto en la Ley 12/2002, de Patrimonio Cultural de Castilla y León.

A la **Consejería de Familia e Igualdad de Oportunidades** sobre el deber legal, de conformidad con lo previsto en el artículo 172.1 del Código Civil, que tienen las entidades de protección, en la tutela de todos aquellos menores en situación de desamparo que se encuentran en su territorio. Asimismo se recuerda que, de conformidad con lo previsto en el artículo 35 de la LO 4/2000, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España y su integración social, el informe de los servicios de protección de menores necesario para valorar por parte de la Administración General del Estado la repatriación de un menor no acompañado, habrá de ser evacuado por quien ejerce la tutela sobre el menor.

Sobre el deber legal de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

Comunidad Autónoma de Extremadura

A la **Secretaría General de la Presidencia** sobre el deber legal de proceder en su actuación conforme a los principios

de buena fe y confianza legítima y respeto a los ciudadanos, de acuerdo con los principios de eficiencia y servicio a los mismos, transparencia y participación, a tenor de lo establecido en los artículos 46.2, 46.3 y 46.5, y 47 de la Ley 1/2002, del Gobierno y de la Administración de Extremadura.

Comunidad Autónoma de Galicia

A la **Consejería de Trabajo y Bienestar** sobre el deber legal que le incumbe, en aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, de resolver, las reclamaciones y solicitudes, actuando según criterios de eficiencia y de servicio, de acuerdo con lo que dispone la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, así como servir a los intereses de los ciudadanos en virtud del artículo 103 de la Constitución.

Comunidad de Madrid

A la **Viceconsejería de Asistencia Sanitaria** sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Consejería de Familia y Asuntos Sociales** sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. Asimismo, se le recuerda el deber legal de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución.

Sobre el deber legal, conforme al artículo 41 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, que establece que los titulares de las unidades administrativas y el personal al servicio de las administraciones públicas que tuviesen a su cargo la resolución o el despacho de los asuntos, serán responsables directos de su tramitación y adoptarán las medidas oportunas para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos.

Sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, los procedimientos y solicitudes.

Sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, de conformidad con lo previsto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Al **Instituto Madrileño del Menor y la Familia** sobre la obligación legal de poner en conocimiento inmediato de la Fiscalía General del Estado la presencia de un extranjero indocumentado, cuya minoría de edad no pueda ser establecida con seguridad, a fin de que sea el Ministerio Fiscal quien disponga lo necesario para determinar su edad; asimismo, se recuerda la obligación de dar cumplimiento al derecho del menor a ser oído; finalmente, se recuerda el deber legal de los servicios de protección de menores de poner en conocimiento de los órganos correspondientes de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil los datos que se vayan conociendo sobre el menor.

A la **Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio** sobre el deber legal de actuar conforme a los principios de eficacia, economía y celeridad, establecidos en el artículo 103 de la Constitución y en el artículo 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación** sobre el deber de ajustar su actuación a los principios de eficacia y eficiencia recogidos en el artículo 3.1 y 3.2 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. También de los principios de oficialidad y celeridad, conforme a los que se deben cumplir los trámites y hacer avanzar el procedimiento en el término previsto.

Al **Consortio Regional de Transportes** sobre el deber legal de notificar la resolución de los recursos de reposición en los términos previstos en el artículo 59 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Región de Murcia

A la **Consejería de Obras Públicas y Ordenación del Territorio** sobre el deber legal de actuar de acuerdo con el principio de eficacia y con sometimiento pleno a la Constitución, a la ley y al Derecho, de conformidad con el artículo 103 de la Constitución Española y el artículo 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Comunitat Valenciana

A la **Consejería de Bienestar Social** sobre el deber legal, conforme a los artículos 41 y 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de resolver de forma expresa y en

plazo cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos, así como de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación.

Sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas.

Ciudad Autónoma de Melilla

A la **Consejería de Bienestar Social y Sanidad** sobre el deber legal de velar por los tutelados, garantizando la supremacía del interés del menor y la prevención de todas aquellas situaciones que puedan perjudicar su desarrollo personal, tal y como establece la LO 1/1996, de protección jurídica del menor.

Administración local

Ayuntamiento de Alcalá de Xivert (Castellón): sobre el deber legal de resolver de forma expresa cuantas peticiones, reclamaciones y recursos sean presentados por los interesados, así como facilitar el ejercicio del derecho de acceso a los registros y documentos de los archivos administrativos, cumpliendo lo establecido en la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, modificada por la Ley 4/1999.

Ayuntamiento de Alcorcón (Madrid): sobre el deber legal de proceder al pago inmediato de las cantidades adeudadas al interesado, derivadas de la relación contractual mantenida con ese ayuntamiento, efectuando el cálculo de los correspondientes intereses de demora tal y como establece el artículo 200 de la Ley 30/2007, de Contratos del Sector Público.

Ayuntamiento de Alhama de Murcia sobre el deber legal de resolver todas las peticiones y recursos que presenten los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Almuñécar (Granada): sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Boadilla del Monte (Madrid): sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar una respuesta de manera expresa a las solicitudes de información formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en los artículos 35, 42 y 89 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y el artículo 18 de la

Ley 7/1985, reguladora de las bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de medidas para la modernización del Gobierno Local.

Ayuntamiento de Cáceres: sobre el deber legal de acomodar su actuación a los principios de eficacia, economía y celeridad de conformidad con los artículos 103 de la Constitución y 3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Cartaya (Huelva): sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que le sean formuladas, cumpliendo lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Cehegín (Murcia): sobre el deber legal de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de La Cistérniga (Valladolid): sobre el deber legal de vigilar y supervisar la correcta ejecución de las obras de urbanización e instalaciones que se estén llevando a cabo, siendo dicha responsabilidad exigible tanto en lo que afecte a las características técnicas como a los plazos en que debió terminarse y entregarse a la Administración.

Ayuntamiento de Cistierna (León): sobre el deber legal de publicar la convocatoria que se apruebe, bien en el Boletín Oficial del Estado o en el boletín oficial autonómico, cuando se haya acordado celebrar contratos en los que no se aplique el procedimiento de negociado sin publicidad. Asimismo, debe velar por la custodia, ordenación, clasificación y catalogación de los documentos y expedientes, incluyendo en éstos documentos, pruebas, dictámenes, acuerdos, notificaciones y demás diligencias.

Ayuntamiento de Curiel de Duero (Valladolid): sobre el deber legal que le impone el ordenamiento jurídico de dar una respuesta de manera expresa a las solicitudes de información formuladas, cumpliendo así lo establecido en los artículos 35, 42 y 89 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículo 18 de la Ley 7/1985, reguladora de las bases del Régimen Local, modificada por la Ley 57/2003, de medidas para la modernización del Gobierno Local.

Ayuntamiento de Ferrol (A Coruña): sobre el deber legal derivado de lo previsto en el artículo 36.3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada al

mismo por la Ley 4/1999, según el cual los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma deberán traducirse al castellano.

Ayuntamiento de Fuengirola (Málaga): sobre el deber legal de garantizar el cumplimiento de la obligación que tienen los propietarios de toda clase de terrenos y construcciones de mantenerlos en condiciones de seguridad, salubridad y ornato público, al amparo del artículo 9 del RD Legislativo 2/2008, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de suelo, y del artículo 155 de la Ley 7/2002, de ordenación urbanística de Andalucía.

Ayuntamiento de Gondomar (Pontevedra): sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Sobre el deber legal derivado de lo previsto en el artículo 36.3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en la redacción dada al mismo por la Ley 4/1999, según el cual los documentos, expedientes o partes de los mismos que deban surtir efecto fuera del territorio de la comunidad autónoma deberán traducirse al castellano.

Ayuntamiento de Huesca: sobre el deber legal, derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

Ayuntamiento de Lobón (Badajoz): sobre el deber legal de ajustar su actuación a lo dispuesto en la LO 4/1997, por la que se regula la utilización de videocámaras por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en lugares públicos, de manera que cuando se considere necesaria la instalación de videocámaras no se proceda a iniciar dicha instalación hasta que no se haya obtenido la autorización de la Delegación del Gobierno.

Ayuntamiento de Madrid: se formularon sendos recordatorios sobre el deber legal derivado del artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

Sobre el deber legal de informar a esta Institución de las actuaciones sobre las que se haya solicitado información, sin que esté legalmente facultada para posponer o diferir la

misma, haciendo depender la respuesta de lo que se decida en la tramitación de las reclamaciones o recursos interpuestos en vía administrativa.

Sobre el deber legal de aplicar e interpretar el derecho sancionador de modo restrictivo e interpretando las dudas del modo más favorable a la persona cuya sanción se pretende, y que las normas sancionadoras no se apliquen retroactivamente.

Sobre el deber legal para utilizar las atribuciones y potestades que le han sido conferidas por la legislación urbanística, para que se subsanen por completo las deficiencias que se vienen denunciando en un edificio, adoptando para ello todas las labores de coordinación que sean precisas entre los diferentes servicios municipales, y para que se sancione la infracción urbanística cometida que conlleva un perjuicio directo e individualizado a un tercero.

Sobre el deber legal de acusar recibo de las denuncias interpuestas por los ciudadanos en los términos marcados por el artículo 11 del Reglamento del procedimiento para el ejercicio de la potestad sancionadora, aprobado por el RD 1398/1993.

Sobre la obligación de dictar resolución expresa, motivada y en plazo de los recursos administrativos, adoptando medidas para remover los obstáculos que impiden, dificultan o retrasan el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

Tribunal Económico-Administrativo Municipal de Madrid: sobre el deber legal de resolver expresamente la reclamación, en plazo.

Ayuntamiento de Marbella (Málaga): sobre el deber legal en orden a la puesta a disposición de las administraciones educativas de solares para uso educativo.

Ayuntamiento de Mazarrón (Murcia): sobre la obligación legal de disponer los medios necesarios para la intervención cautelar de perros potencialmente peligrosos, dando cumplimiento a las obligaciones contenidas en las propias normas municipales y de la Ley 50/1999, sobre régimen jurídico de la tenencia de animales peligrosos.

Ayuntamiento de Morón de la Frontera (Sevilla): sobre la obligación legal que exige apreciar de oficio la prescripción del derecho de la Administración a liquidar o realizar actos recaudatorios transcurrido el plazo de 4 años, en virtud del artículo 69.3 de la Ley 58/2003, General Tributaria.

Sobre la obligación legal de adoptar las medidas necesarias para impedir que las infracciones urbanísticas detectadas se consoliden por el mero transcurso del tiempo, incumpliendo-se con ello el mandato legal que asigna a las administraciones municipales la legislación urbanística de inspeccionar,

preservar y restablecer el orden urbanístico infringido, actuando con la debida diligencia y evitando que los infractores se beneficien de la demora en el actuar administrativo perjudicando con ello a otros ciudadanos.

Ayuntamiento de Móstoles (Madrid): sobre el deber legal de cumplir con el artículo 18.1 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo y que sea el responsable de la Corporación local el que cumplimente todos los informes solicitados por esta Institución, a fin de evitar informaciones duplicadas o parciales de diferentes departamentos sobre un asunto que es objeto de investigación.

Ayuntamiento de Murcia: sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo que al respecto dispone la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículos 150 y siguientes del Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales, de 28 de noviembre de 1986.

Ayuntamiento de Petrer (Alicante): sobre el deber legal de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, de acuerdo con lo que dispone la Ley 30/1992, modificada por la Ley 4/1999, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, y artículos 150 y siguientes del Reglamento de organización, funcionamiento y régimen jurídico de las entidades locales, de 28 de noviembre de 1986.

Ayuntamiento de Píoz (Guadalajara): sobre el deber legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación, conforme prescribe el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Puebla de Guzmán (Huelva): sobre el deber legal de no proceder a dictar resolución, sin antes haber obtenido la ratificación del agente en su denuncia cuando la persona sancionada solicita que se le dé traslado de dicha ratificación.

Ayuntamiento de Quintanilla del Olmo (Zamora): sobre el deber legal de adoptar, en el más breve plazo posible, las medidas de protección y restauración de la legalidad propuestas en los informes de la Diputación Provincial de Zamora, de conformidad con lo establecido en el artículo 336 del Reglamento de Urbanismo de Castilla y León, aprobado por Decreto del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Castilla y León 22/2004, y para solicitar la colaboración a este fin de la Diputación Provincial de Zamora, en su caso, según lo previsto en el artículo 366.2 del mismo reglamento.

Ayuntamiento de Ribera del Fresno (Badajoz): sobre el deber legal de resolver todas las peticiones y recursos que presenten los interesados cumpliendo lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Rivas-Vaciamadrid (Madrid): sobre el deber legal de cumplir con las competencias que tiene reconocidas por los artículos 25 y 26 de la Ley 7/1985, reguladora de las bases del Régimen Local, y la normativa ambiental general y local, y en particular lo previsto en los artículos 53, 55 y 68 de la Ley 2/2002, de evaluación ambiental de la Comunidad de Madrid, y ordenar la suspensión inmediata de una actividad por carecer de título administrativo bastante para desarrollarla, y por producción de molestias indebidas y perjuicios a los vecinos.

Ayuntamiento de San Fernando de Henares (Madrid): sobre el deber legal de remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos, disponiendo lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos, conforme al artículo 41 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común. Además, se le recuerda el deber legal de actuar de acuerdo con el principio de eficacia reconocido en el artículo 103 de la Constitución Española.

Ayuntamiento de Santiago de Compostela (A Coruña): sobre el deber legal de colaborar con carácter preferente y urgente con el Defensor del Pueblo en sus actuaciones, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 19 de la LO 3/1981, del Defensor del Pueblo, colaboración cuya primera manifestación no es otra que la de dar cumplida respuesta a las solicitudes de informe de esta Institución.

Ayuntamiento de Santovenia de la Valdoncina (León): sobre el deber legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Segovia: sobre la obligación legal de adoptar todas las medidas que resulten necesarias para que, a la mayor brevedad posible, se dicten las resoluciones que procedan en el expediente de enajenación de un grupo de viviendas propiedad de ese ayuntamiento.

Ayuntamiento de Tineo (Asturias): sobre el deber legal de investigar y, en su caso, deslindar y proteger los terrenos de titularidad municipal, de oficio o por denuncia que le formulen los vecinos, conforme a la legislación de régimen local.

Ayuntamiento de Torrox (Málaga): sobre el deber legal de mantener las playas en condiciones de limpieza, higiene y salubridad, de atender pronta y eficazmente las denuncias al respecto y de sancionar a los infractores, disponiendo los necesarios servicios de vigilancia, con especial intensidad en época estival, para ejercer y hacer cumplir con la preservación de la calidad y buen estado de las playas.

Ayuntamiento de Trabazos (Zamora): sobre el deber legal, derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

Ayuntamiento de Tres Cantos (Madrid): sobre el deber legal derivado del artículo 42.1 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, de dictar resolución expresa sobre cuantas solicitudes y recursos se formulen por los interesados.

Ayuntamiento de Vallada (Valencia): sobre la obligación legal de dictar y notificar, en tiempo y forma, resolución expresa y motivada en relación con las solicitudes que le sean formuladas por los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Ayuntamiento de Villafranca de los Barros (Badajoz): sobre el deber legal de colaborar en la adecuada gestión de los recursos públicos y en el cumplimiento de las normas, entre las que figura la atribución de la condición de sujeto pasivo al que la ley designe, corrigiendo las discrepancias que puedan ser conocidas por la Administración, dando traslado a aquellos órganos que sean competentes, con la mayor celeridad, para poder servir a los intereses generales que les son propios sin causar perjuicio al ciudadano.

Ayuntamiento de Villagarcía de la Torre (Badajoz): sobre el deber legal de dictar resolución expresa en todos los procedimientos y a notificarla, cualquiera que sea su forma de iniciación, en el tiempo máximo previsto para ello.

Ayuntamiento de Villajoyosa (Alicante): sobre el deber legal para que se restablezca por completo la legalidad urbanística en esa zona.

Diputación Foral de Guipúzcoa: sobre el deber legal de dar cumplimiento al artículo 9 de la Ley Orgánica 1/1996, de protección jurídica del menor, que establece el derecho del menor a ser oído, tanto en el ámbito familiar como en cualquier procedimiento administrativo o judicial en que esté directamente implicado y que conduzca a una decisión que afecte a su esfera personal, familiar o social.

Diputación Provincial de A Coruña: sobre el deber legal de cumplir el artículo 36.3 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, en lo que se refiere a traducción de documentos al castellano.

Diputación Provincial de Badajoz: sobre el deber legal de colaborar en la adecuada gestión de los recursos públicos y en el cumplimiento de las normas, entre las que figura la atribución de la condición de sujeto pasivo al que la ley designe, corrigiendo las discrepancias que puedan ser conocidas por la Administración dando traslado a aquellos órganos que sean competentes, con la mayor celeridad, para poder servir adecuadamente a los intereses generales que les son propios sin causar perjuicio al ciudadano.

Diputación Provincial de Valencia: sobre el deber legal de resolver todas las peticiones y los recursos que presenten los interesados, cumpliendo así lo establecido en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Diputación Provincial de Zamora: sobre el deber legal para adoptar en colaboración con el Ayuntamiento de Quintanilla del Olmo, en el más breve plazo posible, las medidas de protección y restauración de la legalidad propuestas en los informes de los servicios técnicos de esa corporación provincial, y para ejercer directamente las competencias indicadas, en su caso, de conformidad con lo establecido en el artículo 366 del Reglamento de urbanismo de Castilla y León, aprobado por Decreto del Consejo de Gobierno de la Comunidad de Castilla y León 22/2004.

Otros

Colegio de Abogados de Segovia: sobre el deber legal de adecuar a la normativa vigente la tramitación de los expedientes que se incoen tras las denuncias formuladas por los ciudadanos, cuidando de que queden garantizados los derechos de los interesados.

Colegio Oficial de Administradores de Fincas de Albacete y Cuenca: sobre el deber legal de cumplir los artículos 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común y 20 del Real Decreto 1398/1993, por el que se aprueba el Reglamento del procedimiento para ejercicio de potestad sancionadora, debiéndose dictar dicha resolución a la mayor brevedad, notificándola a la interesada.

Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Badajoz: sobre el deber legal de resolver expresamente un recurso de reposición interpuesto, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 42 de la Ley 30/1992, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común.

Advertencias

Administración General del Estado

Ministerio de Defensa

A la **Secretaría de Estado de Defensa**: se advierte de la obligación de responder de forma adecuada y completa a las solicitudes de información remitidas por esta Institución y, caso de no hacerlo, de la posibilidad de considerar a ese departamento como hostil y entorpecedor del ejercicio de las funciones que constitucionalmente tiene encomendadas el Defensor del Pueblo.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

Al **Servicio Andaluz de Empleo**: ante la información insuficiente e inadecuada facilitada, en la que se cuestionaba además la competencia institucional para recabar tal información, se advierte de la obligación que compete a los poderes públicos de auxiliar, con carácter preferente y urgente, al Defensor del Pueblo en sus investigaciones.

Administración local

Ayuntamiento de Arbo (Pontevedra): se advierte de que el envío reiterado por parte de ese ayuntamiento de informes incompletos, parciales y/o insuficientes, podría interpretarse como un proceder hostil y entorpecedor de las actuaciones del Defensor del Pueblo.

Ayuntamiento de Madrid: se advierte sobre la obligación de colaborar y no obstaculizar las indagaciones del Defensor del Pueblo, enviando informes contradictorios de diferentes departamentos de esa corporación, en los que, además, no se da contestación a todas las cuestiones planteadas por esta Institución.

Ayuntamiento de Móstoles (Madrid): Ante la información insuficiente e inadecuada facilitada, se advierte de que la carencia en la respuesta puede estar incurso en falta de colaboración injustificada, la cual, a su vez, puede ser objeto de mención especial en el informe que esta Institución debe rendir a las Cortes Generales.

Recursos de inconstitucionalidad

El Defensor del Pueblo está legitimado para interponer recursos de inconstitucionalidad y de amparo, de acuerdo con lo dispuesto en la Ley Orgánica del Tribunal Constitucional. En 2010 se pidió la interposición de recursos de inconstitucionalidad contra 41 leyes, y se interpusieron tres.

Solicitudes de interposición

A todos los solicitantes se les comunicaron los fundamentos de las resoluciones adoptadas, cuya literalidad puede consultarse en el informe completo que publica la Institución disponible en www.defensordelpueblo.es.

Las leyes sobre las que se solicitó al Defensor del Pueblo que interpusiera un recurso de inconstitucionalidad fueron las siguientes:

- Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre, complementaria de la Ley de reforma de la legislación procesal para la implantación de la nueva Oficina judicial, por la que se modifica la Ley Orgánica 6/1985, de 1 de julio, del Poder Judicial.
- Ley Orgánica 1/2010, de 19 de febrero, de modificación de las leyes orgánicas del Tribunal Constitucional y del Poder Judicial.
- Ley Orgánica 2/2010, de 3 de marzo, de salud sexual y reproductiva y de la interrupción voluntaria del embarazo.
- Ley 10/2009, de 20 de octubre, de creación de órganos consultivos del Estado en el ámbito agroalimentario y de determinación de las bases de representación de las organizaciones profesionales agrarias.
- Ley 12/2009, de 30 de octubre, reguladora del derecho de asilo y de la protección subsidiaria.
- Ley 18/2009, de 23 de noviembre, por la que se modifica el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial, aprobado por el Real Decreto Legislativo 339/1990, de 2 de marzo.
- Ley 25/2009, de 22 de diciembre, de modificación de diversas leyes para su adaptación a la Ley sobre el libre acceso a las actividades de servicios y su ejercicio.
- Ley 35/2010, de 17 de septiembre, de medidas urgentes para la reforma del mercado de trabajo.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Andalucía 2/2010, de 8 de abril, de derechos y garantías de la dignidad de la persona en el proceso de la muerte.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Andalucía 5/2010, de 11 de junio, de autonomía local de Andalucía.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Aragón 2/2010, de 26 de mayo, de igualdad en las relaciones familiares ante la ruptura de convivencia de los padres.
- Ley del Principado de Asturias 6/2009, de 29 de diciembre, de evaluación de la función docente y sus incentivos.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Canarias 13/2009, de 28 de diciembre, de Presupuestos Generales de la Comunidad Autónoma de Canarias para 2010.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Canarias 14/2009, de 30 de diciembre, por la que se modifica la Ley 7/1995, de 6 de abril, de ordenación del turismo de Canarias.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Canarias 4/2010, de 4 de junio, del Catálogo Canario de Especies Protegidas.
- Ley de la Comunidad de Castilla y León 3/2010, de 26 de marzo, de modificación de la Ley 10/1998, de 5 de diciembre, de ordenación del territorio de la Comunidad de Castilla y León.
- Ley de la Comunidad de Castilla y León 5/2010, de 28 de mayo, de modificación de la Ley 4/2000, de 27 de junio, de Declaración del Parque Natural de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina (Palencia).

- Ley de la Comunidad de Castilla y León 6/2010, de 28 de mayo, de declaración de Proyecto Regional del "Complejo de Ocio y Aventura Meseta-Ski".
- Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 5/2010, de 26 de marzo, de bases de delegación en el Gobierno de la potestad legislativa para la adecuación de normas con rango de ley a la Directiva 2006/123/CE, del Parlamento y del Consejo, de 12 de diciembre de 2006, relativa a los servicios en el mercado interior.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 11/2010, de 19 de mayo, de la Agencia Catalana de Inspección de Trabajo.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 20/2010, de 7 de julio, del cine.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 25/2010, de 29 de julio, del libro segundo del Código Civil de Cataluña, relativo a la persona y la familia.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 28/2010, de 3 de agosto, de modificación del artículo 6 del texto refundido de la Ley de protección de los animales, aprobado por el Decreto Legislativo 2/2008.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 8/2009, de 22 de diciembre, por la que se regula el aprovechamiento eólico de Galicia y crea el canon eólico y el Fondo de Compensación Ambiental del Parlamento de Galicia.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 10/2009, de 30 de diciembre, de modificación del Decreto Legislativo 1/2005, de 10 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de las Leyes 7/1985, de 17 de julio, y 4/1996, de 31 de mayo, de Cajas de Ahorros de Galicia.
- Ley de la Comunidad Autónoma de Galicia 2/2010, de 25 de marzo, de medidas urgentes de modificación de la Ley 9/2002, de 30 de diciembre, de ordenación urbanística y protección del medio rural de Galicia.
- Ley de la Comunidad de Madrid 8/2009, de 21 de diciembre, de medidas liberalizadoras y de apoyo a la empresa madrileña.
- Ley de la Comunidad Autónoma del País Vasco 1/2010, de 11 de marzo, de modificación de la Ley 16/1994, de

30 de junio, de conservación de la naturaleza del País Vasco.

- Ley de la Comunidad Autónoma de La Rioja 3/2010, de 10 de marzo, por la que se aprueba la alteración de los términos municipales de Torremontalbo y de Uruñuela.
- Ley de la Comunitat Valenciana 12/2009, de 23 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat.
- Ley de la Comunitat Valenciana 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

Recursos interpuestos

En 2010 se decidió recurrir varios preceptos de la Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges.

También se llevaron al Tribunal Constitucional los apartados dos, cuatro y cinco del artículo 9 de la Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 10/2010, de 7 de mayo, de acogida de las personas inmigradas y de las regresadas a Cataluña.

Por último, se recurrió el artículo 128-1 puntos 1 y 2, de la Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña 22/2010, de 20 de julio, del Código de Consumo de Cataluña.

Recursos de amparo

Durante el año 2010 se recibieron expresas peticiones de interposición de recurso de amparo que incumplían manifiestamente los requisitos exigidos en el artículo 44 de la Ley Orgánica 2/1979, de 3 de octubre, del Tribunal Constitucional, pues los interesados o bien no habían agotado todos los medios de impugnación previstos por las normas procesales para el caso concreto dentro de la vía judicial, o bien no habían denunciado formalmente en el proceso, si hubo oportunidad, la vulneración del derecho constitucional tan pronto como, una vez conocida, hubiera lugar para ello o bien, finalmente, habían solicitado la petición fuera del plazo previsto en aquella ley para su interposición.

Administraciones que han incumplido o retrasado notoriamente su respuesta a los requerimientos del Defensor del Pueblo

A continuación se recoge la relación de órganos y unidades de las distintas administraciones que no han dado adecuada respuesta a las solicitudes o requerimientos efectuados por el Defensor del Pueblo, incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración de los poderes públicos con esta Institución “con carácter urgente y preferente”, que viene ordenada en el artículo 19 de la Ley Orgánica 3/1981 que la regula. En estos supuestos el artículo 18.2 de la citada Ley Orgánica faculta al Defensor del Pueblo para declarar al órgano o unidad administrativa de que se trate “hostil o entorpecedora de sus funciones” y, además, ponerlo en conocimiento de las Cortes Generales.

Administraciones entorpecedoras

Administración General del Estado

Ministerio de Industria, Turismo y Comercio

A la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información. Las muchas quejas planteadas por los ciudadanos en materia de telecomunicaciones hacen que la solicitud de informes a dicha Secretaría sea muy habitual, exigiendo por tanto una especial colaboración por parte de esa Administración. Aunque finalmente se recibe respuesta a la mayoría de las solicitudes de informe, dicha contestación llega en casi todas las ocasiones con retraso después de haber formulado varios requerimientos.

Administración autonómica

Comunidad de Madrid

Al Instituto Madrileño del Menor y la Familia por el retraso reiterado en la remisión de los informes que se le solicitan, en particular, en el curso de los expedientes de queja que investigan la situación documental de los menores extranjeros no acompañados que han estado a su cargo. En el año 2010, hasta en cinco ocasiones, no se ha recibido el informe solicitado después de haberse remitido un tercer requerimiento. En otras ocasiones, las respuestas se reciben, pero sólo después de haber efectuado varios requerimientos.

Administración local

- Ayuntamiento de Aranjuez (Madrid), relativo a molestias por ruido de dos bares en la calle Verderón.
- Ayuntamiento de Bedia (Vizcaya), relativo a la solicitud de planos de la red de saneamiento municipal.
- Ayuntamiento de Bollullos Par del Condado (Huelva), relativo al retraso en el Plan General de Ordenación Urbana del municipio.

- Ayuntamiento de Burguillos de Toledo (Toledo), relativo a la pasividad de la Corporación local por obras no ajustadas al Plan especial de reforma interior (PERI).
- Ayuntamiento de Castro Urdiales (Cantabria), relativo a la no reparación por la Corporación local de la acera y la calzada hundidas.
- Ayuntamiento de Ciudad Real, relativo a las molestias originadas por celebración de botellones en la zona de los Jardines del Torreón.
- Ayuntamiento de Las Torres de Cotillas (Murcia), relativo a la pasividad municipal ante las infracciones en una urbanización.
- Ayuntamiento de Navajas (Castellón), relativo a irregularidades en un expediente de reparcelación.
- Ayuntamiento de Pedrezuela (Madrid), relativo a la desconformidad con orden de suspensión de obras no ajustadas a licencia.
- Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid), relativo al silencio de la Corporación local a una petición de información urbanística.
- Ayuntamiento de Santa Margalida (Illes Balears), relativo a las molestias generadas por un aparcamiento y un gallinero.
- Ayuntamiento de Tui (Pontevedra), relativo al no otorgamiento de licencia de edificación por la Corporación local.

Administraciones que no han contestado en el año 2010, tras el tercer requerimiento

Administración General del Estado

Ministerio de Educación

A la Dirección General de Política Universitaria, relativo a la demora en la tramitación de una solicitud de homologación de título universitario obtenido en los Países Bajos al correspondiente español.

Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino

A la Dirección General del Agua, relativo a la explotación de acuíferos en Castilla-La Mancha.

A la Confederación Hidrográfica del Miño-Sil, relativo a las obras del “Proyecto de restauración Hidrológica-Forestal de las áreas afectadas por las escombreras de pizarra en las márgenes de los ríos Casaio y Santana a su paso por el meandro de San Cosme y de la confluencia de los ríos Casaio y Ardemouro, término municipal de Carballada de Valdeorras (Ourense)”, resultando afectadas las fincas números

104, 115 y 123 del polígono 22, parcelas 1464, 1461 y 1950, respectivamente.

Administración autonómica

Comunidad Autónoma de Andalucía

A la **Consejería de Economía, Innovación y Ciencia**, dado que habiendo participado el interesado en una convocatoria de 2008, de incentivos para la formación de personal docente e investigador predoctoral en las universidades públicas de Andalucía, en áreas de conocimientos consideradas deficitarias por necesidades docentes, pese a haberse resuelto la misma en marzo de 2009 y haberse incorporado a su plaza el 1 de octubre siguiente, todavía no disfruta de la ayuda correspondiente, al no haberse realizado la adjudicación definitiva que hubiera producido los efectos económicos y administrativos consustanciales con dicha ayuda. Se hizo el tercer requerimiento el 29 de diciembre de 2010.

Relativo al deficiente servicio de suministro de agua en Bormujos (Sevilla) debido, supuestamente, al incumplimiento por parte de la empresa suministradora de una resolución de la Consejería.

Comunidad Autónoma de Galicia

A la **Consejería de Trabajo y Bienestar**, relativo a las previsiones existentes en dicha Administración para agilizar al máximo la tramitación de los expedientes, pendientes de resolución, en materia de reconocimiento de las prestaciones contempladas en la Ley de Dependencia.

Comunidad de Madrid

A la **Vicepresidencia, Consejería de Cultura y Deporte y Portavocía del Gobierno**, relativo al desarrollo normativo sobre acceso de las personas ciegas usuarias de perro guía al entorno, al objeto de determinar los órganos competentes para instruir los expedientes sancionadores por las infracciones tipificadas en la ley reguladora de la materia.

A la **Dirección General de Vivienda y Rehabilitación**, relativo a la urgente adjudicación de vivienda por especial necesidad.

Región de Murcia

A la **Consejería de Sanidad y Consumo**, relativo al conflicto laboral detectado en la sección de aparato digestivo del Hospital Santa María del Rosell.

Relativo a la falta de resolución expresa al recurso administrativo interpuesto por el interesado.

Ciudad Autónoma de Ceuta

A la **Consejería de Fomento**, relativo a la no adjudicación de una vivienda por gran necesidad.

Administración local

- **Ayuntamiento de Alboraya (Valencia)**, relativo al error producido en la clasificación de una parcela objeto de permuta.
- **Ayuntamiento de Alcalá de Xivert (Castellón)**, relativo a la falta de contestación expresa a una solicitud de información sobre vertidos.
- **Ayuntamiento de Algete (Madrid)**, respecto de un taller de cerrajería que ejerce su actividad sin licencia.
- **Ayuntamiento de Alicante**, relativo a la reindustrialización del puerto de Alicante.
- **Ayuntamiento de Anchuelo (Madrid)**, relativo a una caseta sin licencia de obra ubicada en terreno público.
- **Ayuntamiento de Aranda de Moncayo (Zaragoza)**, sobre falta de contestación a una solicitud de información.
- **Ayuntamiento de Arrecife (Las Palmas)**, relativo a ruidos generados por un supermercado. Se hizo el tercer requerimiento el 23 de diciembre de 2010.
- **Ayuntamiento de Atarfe (Granada)**, sobre ejecución incompleta de planeamiento, en urbanización sin recibir por el Ayuntamiento, y deficiente prestación de servicios públicos.
- **Ayuntamiento de Azuqueca de Henares (Guadalajara)**, relativo a contaminación acústica.
- **Ayuntamiento de Benacazón (Sevilla)**, relativo a molestias generadas por un almacén de materiales.
- **Ayuntamiento de Borja (Zaragoza)**, relativo a la falta de remisión del certificado de buena ejecución de los trabajos realizados que se había solicitado a esa Administración.
- **Ayuntamiento de Burjassot (Valencia)**, relativo a la denuncia de unas obras no ajustadas al proyecto.
- **Ayuntamiento de Chelva (Valencia)**, en relación con la falta del servicio de suministro de energía eléctrica en una casa de campo habitada en Chelva.
- **Ayuntamiento de Collado Mediano (Madrid)**, relativo a irregularidades en el funcionamiento de una entidad urbanística colaboradora de conservación (EUC).
- **Ayuntamiento de El Molar (Madrid)**, relativo al otorgamiento de licencia de primera ocupación a una vivienda sin servicios.
- **Ayuntamiento de Esplegares (Guadalajara)**, relativo a la falta de atención a la solicitud de varios vecinos, para la convocatoria de un Concejo abierto extraordinario para tratar determinados temas urgentes.
- **Ayuntamiento de Galapagar (Madrid)**, relativo al retraso producido en el otorgamiento de una licencia de primera ocupación.
- **Ayuntamiento de Garrucha (Almería)**, con motivo del incumplimiento, por parte del Ayuntamiento, de las condiciones aprobadas y publicadas en la convocatoria del Concurso Ideas para la redacción del proyecto de reforma de la plaza Pedro Gea.
- **Ayuntamiento de Gozón (Asturias)**, relativo a un procedimiento expropiatorio de urgencia, siendo nulas las actas de ocupación.

- **Ayuntamiento de Guadalupe (Cáceres)**, relativo a presuntas irregularidades de un bar de la localidad.
 - **Ayuntamiento de Jávea (Alicante)**, relativo a la solicitud por parte de un vecino de la puesta en servicio de dos farolas del alumbrado público.
 - **Ayuntamiento de La Carolina (Jaén)**, relativo a una reclamación por la existencia de un local abandonado, lleno de todo tipo de insectos, al lado de la vivienda de la promotora de la queja.
 - **Ayuntamiento de La Oliva (Las Palmas)**, relativo a la concesión por el Ayuntamiento de la cédula de habitabilidad a una vivienda sin servicios.
 - **Ayuntamiento de La Pobra de Farnals (Valencia)**, relativo a la instalación de veladores en la terraza de un bar, que generan molestias por ruido.
 - **Ayuntamiento de Langreo (Asturias)**, relativo al ruido y el polvo generados por la actividad de una fábrica. Relativo a la falta de contestación a una solicitud de información sobre una licencia de obras.
 - **Ayuntamiento de Llanes (Asturias)**, relativo al incumplimiento de una orden de suspensión de obra, que vulnera el plan general de ordenación urbana (PGOU) del municipio. Relativo a irregularidades urbanísticas en Celorio.
 - **Ayuntamiento de Los Alcázares (Murcia)**, relativo a la falta de abono del importe correspondiente a las anualidades 2006, 2007 y 2008 resultante del convenio, celebrado el 9 de diciembre de 2004, entre el Ayuntamiento y una organización sindical para la prestación por ésta de determinados servicios.
 - **Ayuntamiento de Mochales (Guadalajara)**, relativo al cierre de caminos públicos por malla cinegética.
 - **Ayuntamiento de Pollença (Illes Balears)**, relativo a sustitución de una antigua carretera por una vereda que resulta impracticable, especialmente para los discapacitados.
 - **Ayuntamiento de Pradales (Segovia)**, relativo al incumplimiento del deber de conservación de inmuebles.
 - **Ayuntamiento de Puebla de la Calzada (Badajoz)**, relativo a una torre de alta tensión sita en una propiedad privada y su adecuación a las exigencias urbanísticas y ambientales.
 - **Ayuntamiento de Rionegro del Puente (Zamora)**, relativo a la falta de solución de un problema de humedades, producidas en la vivienda de la promotora de la queja.
 - **Ayuntamiento de San Fernando de Henares (Madrid)**, relativo a la ausencia de respuesta a una reclamación por responsabilidad patrimonial, derivada de los daños sufridos como consecuencia de una caída en la vía pública.
 - **Ayuntamiento de Sanlúcar de Barrameda (Cádiz)**, relativo a la instalación de una gasolinera cerca de viviendas.
 - **Ayuntamiento de Santa Margalida (Illes Balears)**, relativo a la ausencia de respuesta a una denuncia presentada por una asociación protectora de animales, a raíz de una suelta de patos vivos en el mar para su captura por bañistas, con motivo de las fiestas de Can Picafort.
 - **Ayuntamiento de Solosancho (Ávila)**, en relación con la propiedad de unas tierras cuyos títulos de propiedad no les han sido entregados.
 - **Ayuntamiento de Soto del Real (Madrid)**, relativo al incumplimiento de una orden de paralización de obras.
 - **Ayuntamiento de Tegui (Las Palmas)**, relativo a la suspensión del segundo curso de hostelería de la Escuela de Hostelería de Lanzarote, lo que dejaba sin continuidad los estudios del primer curso llevados a cabo el año anterior.
 - **Ayuntamiento de Úbeda (Jaén)**, relativo al supuesto incumplimiento, por parte del Alcalde, del régimen de sesiones acordado en Pleno del Ayuntamiento.
 - **Ayuntamiento de Valdés (Luarca, Asturias)**, relativo a la clausura de la instalación de una campana extractora.
 - **Ayuntamiento de Vigo**, relativo a sanción de tráfico por no identificar al conductor.
 - **Ayuntamiento de Villanueva del Conde (Salamanca)**, relativo a la falta de respuesta del Ayuntamiento a solicitudes y reclamaciones presentadas.
 - **Ayuntamiento de Vitigudino (Salamanca)**, sobre la no devolución de avales, por el Ayuntamiento, una vez ejecutadas la urbanización y las viviendas.
 - **Consell Insular de Formentera**, relativo a problemas para conseguir la autorización para construir, por el límite de costas.
- Otros**
- **Colegio de Abogados de Huelva**, relativo a la no prestación de asistencia letrada de oficio a un ciudadano, en el procedimiento de expulsión que le fue incoado.
 - **Colegio de Abogados de Lanzarote**, relativo a la denuncia efectuada a un letrado, por falta de resolución de un expediente incoado.
 - **Colegio de Abogados de Toledo**, relativo al nombramiento de letrado del turno de oficio.
 - **Comunidad de Regantes Canal de Aranda (Burgos)**, sobre reclamación de las cuotas de riego, tras expropiación forzosa.
 - **Comunidad de Regantes del Canal de Zorita (Salamanca)**, relativo a la aplicación indebida de una tasa, por carecer del servicio correspondiente.

Las administraciones que contestaron al tercer requerimiento del Defensor del Pueblo pueden consultarse en el informe completo.

BALANCE DE GESTIÓN

Cerca del 49% de las quejas recibidas en la Institución lo fueron a través de Internet

La atención al público, una gestión económica y presupuestaria rigurosa y el desarrollo de las tecnologías de la información, junto con otras actividades de la oficina del Defensor del Pueblo vinculadas a la proyección internacional y la comunicación, han continuado siendo objeto de atención prioritaria en 2010.

Gestión económica y presupuestaria

El presupuesto final de la Institución para el año 2010, tras la reducción de las retribuciones aprobada por el Defensor del Pueblo para los altos cargos y el personal, en línea con lo establecido en el Real Decreto Ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptaron medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, ha ascendido a la cifra de 15.631.824,34, un 2,11% menor que el del año precedente. Por capítulos, el dedicado a gastos de personal supone el 78,36% del presupuesto, y el resto (21,63%) se dedica a gastos en bienes y servicios.

Proyección internacional

La actividad del Defensor del Pueblo en la esfera internacional se dirige fundamentalmente a la cooperación con otras instituciones homólogas y con las organizaciones internacionales comprometidas con los derechos humanos y la consolidación de las instituciones democráticas. En 2010, el Defensor del Pueblo participó de manera activa en diversos foros internacionales en materia de derechos humanos.

Así, en junio organizó en Madrid el 4º Encuentro de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM), entidad que reúne a instituciones que asisten en materia de tutela y garantía de los derechos fundamentales a más de 280 millones de ciudadanos. En octubre, M^a Luisa Cava de Llano, Defensora del Pueblo (e. f.), acudió a la reunión anual de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO) que se celebró en la ciudad colombiana de Cartagena de Indias.

También se continuó trabajando en actividades de cooperación bilateral, con el fin de intercambiar experiencias entre esta Institución y algunos defensores extranjeros, por un lado, y para potenciar el proceso de democratización y de homologación a los estándares internacionales de derechos humanos en determinados países, por otro. En este grupo pueden mencionarse los contactos y encuentros con representantes de países como Marruecos.

Asimismo, la institución del Defensor del Pueblo ha colaborado también en diversas misiones de ayuda técnica proporcionada a instituciones homólogas, asesorando sobre la organización y funcionamiento de las defensorías, especialmente a través de los proyectos denominados *"twinning"* promovidos por la Unión Europea. La Institución llevó a cabo a lo largo de 2010 un proyecto de este tipo en Armenia y comenzó los trabajos preparatorios de otro en la Antigua República Yugoslava de Macedonia.

Por último, cabe destacar la actividad internacional relacionada con el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP) en España, cuyas funciones le han sido encomendadas, por Ley Orgánica, de manera exclusiva, a la oficina del Defensor del Pueblo. En el marco del Proyecto Europeo de MNP, que coordina el Consejo de Europa y que se destina a mejorar la formación de todos los MNP que se han creado y se crean en Europa en los países que han ratificado el Protocolo Opcional de la Convención contra la Tortura (OPCAT), el MNP español ha participado en varios talleres temáticos, en Albania, Armenia, Italia y Francia.

Estudios y modernización

En 2010 se organizó un curso, en el marco de los Cursos de Verano de El Escorial, que inauguró la Defensora del Pueblo (e. f.) M^a Luisa Cava de Llano, y que tuvo como eje central el monográfico que ya había presentado la Institución en las Cortes *"El Agua en el Urbanismo y la Ordenación Territorial. Las Administraciones Públicas ante la Planificación y la Contaminación"*. Participaron también en la inauguración Josep Puxeu, Secretario de Estado de Medio Rural y Agua, y Manuel Aguilar, Defensor Adjunto. El curso se estructuró en diversas unidades de trabajo: agua y urbanismo, planificación hidrológica, contaminación de las aguas continentales y problemas organizativos de la Administración Pública.

Asimismo, la Institución acogió el seminario *"Los valores democráticos en el proceso educativo"*, seminario que contó con conocidas personalidades del mundo educativo, y que fue clausurado por Ángel Gabilondo, Ministro de Educación.

También se ha procurado promover el conocimiento del Defensor del Pueblo entre colectivos y entidades sociales de todo tipo, facilitando su acceso a la sede institucional, de modo que puedan conocer de primera mano los trabajos que se desarrollan.

Premios de dibujo

Un año más, la Defensora del Pueblo (e. f.) entregó los premios de dibujo sobre Derechos Humanos 2010. El acto, organizado por esta Institución en colaboración con la Fundación de Derechos Humanos de la Comunitat Valenciana y la ONG Globalización de Derechos Humanos, se desarrolló, como viene siendo habitual, en el Congreso de los Diputados con la presencia de varios centenares de niños y jóvenes llegados de centros de primaria y secundaria de diversas comunidades autónomas.

Informática

Enmarcada en el plan de modernización de infraestructuras y servicios tecnológicos de la Institución, destaca por su relevancia la finalización del proyecto de renovación del portal web y de la intranet institucional, que ha supuesto la construcción de una nueva plataforma web, basada en estándares de *software* libre, la renovación de su infraestructura (ordenadores y sistemas operativos, motor de búsqueda, gestor de contenidos...) y la migración de todos los contenidos a la nueva plataforma. El objetivo primordial fue corregir las carencias de la anterior plataforma, operativa desde 2003 mejorándola con nuevas funcionalidades y servicios, buscando facilitar el acercamiento de los ciudadanos a nuestra Institución, así como establecer un canal ágil de servicios, comunicación e información al personal de la casa a través de una nueva intranet. De las múltiples novedades que presenta el portal destacan:

- El mejor y mayor nivel de accesibilidad ("AA"), certificada en el portal por una empresa externa perteneciente a la Fundación ONCE.
- La creación de un Registro Electrónico, en consonancia con la Ley 11/2007, para facilitar al ciudadano el envío de quejas con o sin certificado digital.
- La traducción de los contenidos principales al francés e inglés y a las lenguas españolas cooficiales, de modo que se ofrece información en siete idiomas.
- Un nuevo buscador basado en tecnología Google, que permite efectuar consultas en todo el portal o por secciones y apartados.
- Una nueva sección de estadísticas, con datos comparativos de los últimos cuatro años.

En línea con este entorno de desarrollo y en consonancia con la estrategia institucional de creación de nuevos sitios específicos para el tratamiento y gestión de contenidos particulares, ya sean por su temática o por la audiencia a la que se dirigen, se ha creado un nuevo sitio (<http://mnp.defensordelpueblo.es/>) que ofrece contenidos sobre la función del Defensor del Pueblo como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura de España.

Se ha procurado igualmente mejorar los medios de análisis a disposición de los responsables de la Institución sobre los indicadores de gestión de las quejas y demás expedientes,

que también puede constituir un valioso instrumento de apoyo para la determinación de cuestiones susceptibles de ser investigadas de oficio.

Otro proyecto de gran relevancia que finalizó el año pasado, ha sido el de digitalización del histórico de quejas de la institución, proyecto que comenzó en 2007 y que tenía como objetivo preservar en formato digital el contenido de todos los expedientes registrados desde 1983, momento en que comienza la labor del Defensor del Pueblo, hasta 1997, año en que se puso en producción el sistema de información institucional de gestión de expedientes (GEX). Dicho proyecto ha supuesto la digitalización de 303.686 expedientes que contienen 1.962.473 imágenes. Para cada documento digitalizado se ha obtenido una copia en formato TIFF, como master de preservación, y otra en formato PDF para su integración en el sistema GEX. Las imágenes master se han firmado con un certificado digital, con objeto de garantizar su inalterabilidad y autenticidad. Además, todas las imágenes se han grabado en DVD y permanecen custodiadas en cajas fuertes ignífugas.

También, cabe reseñar la participación del personal del área de informática en el Programa de Cooperación Hispano-Uruguayo, impulsado por la oficina del Defensor del Pueblo de España, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo y el Defensor del Vecino de Montevideo para contribuir desde nuestra experiencia institucional en un mejor aprovechamiento de las tecnologías de la información y las comunicaciones como herramientas que contribuyen en el fortalecimiento de esa institución.

Atención al público

A lo largo de 2010 se ha consolidado el uso de la web de la Institución como medio para la formulación de quejas, hasta el punto de que este canal supera al correo postal como vía de llegada de las quejas. No obstante, las quejas enviadas por correo postal también se incrementaron en 2010, ya que este tipo de envío fue el más utilizado para las quejas colectivas, que experimentaron un significativo aumento el año anterior.

En el cuadro 30 puede verse el detalle de las quejas recibidas según el canal de entrada.

Por lo que se refiere a la atención al ciudadano, presencial o telefónica, los datos que figuran en el cuadro siguiente muestran un ligero incremento de la atención presencial respecto del año anterior 2009 junto a descensos leves en las cifras de atención telefónica, tanto a través de la línea ordinaria como a través de la línea gratuita 900.

Visitas a la web y páginas vistas

La comparación de los datos de los dos últimos años pone de manifiesto un incremento de las visitas efectuadas a la

CUADRO 30

Porcentaje y número de quejas según la forma de recepción en 2010, comparativamente con 2009

Canal de entrada		2010		2009	
		Nº	%	Nº	%
Correo electrónico		1.127	3,29	1.550	7,04
Correo postal		14.976	43,78	7.754	35,22
Fax	Burofax	24	0,07	16	0,07
	Fax impreso	852	2,49	771	3,50
Formulario web	Con certificado	368	1,08	275	1,25
	Sin certificado	15.890	46,45	10.483	47,61
Presencial		971	2,84	1.168	5,30
Telegrama		0	0	1	0,00
Total		34.208	100,00	22.018	100,00

CUADRO 31

Número de llamadas y visitas recibidas durante 2010 en comparación con 2009

	2010	2009
Atención presencial	2.898	2.845
Teléfono	9.187	9.313
Línea 900	4.658	4.979
Total	16.743	17.137

CUADRO 32

Visitas a la web del Defensor del Pueblo

	2010	2009
Visitas	263.804	253.845
Páginas visitadas	3.735.541	3.716.460
Total	3.999.345	3.970.305

web institucional del Defensor del Pueblo en 2010, con un incremento de 9.959 visitas que supone un 3,92% más que las registradas en el año anterior. La misma tendencia se muestra respecto al número de páginas visitadas en 2010.

El progresivo aumento de la utilización de la web de la Institución por los ciudadanos está relacionado con una mayor utilización de estas tecnologías por el conjunto de la sociedad, unido al incremento de las prestaciones informativas contenidas en la web, tales como el sitio denominado: enclase.defensordelpueblo.es, cuyo contenido está destinado a facilitar un mejor conocimiento de los derechos humanos y de las funciones que, en su protección y defensa, desarrolla el Defensor del Pueblo entre la comunidad educativa, facilitando a los docentes el acceso a información que pueda serles de utilidad en la preparación de materiales didácticos.

De igual forma, destaca en este apartado la puesta a disposición, en diciembre de 2010, del ya aludido sitio web, destinado a recoger información de las actividades desarrolladas por el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP). Todo ello puede comprobarse en las cifras reflejadas en el cuadro siguiente.

CUADRO 33

Desglose de visitas a la web del Defensor del Pueblo. Año 2010

	Visitas	Páginas visitadas
defensordelpueblo.es	230.498	3.554.673
premioddh.defensordelpueblo.es	5.134	36.292
concursodibujos.defensordelpueblo.es	4.041	27.832
enclase.defensordelpueblo.es	23.031	110.642
mnp.defensordelpueblo.es	1.100	6.102
Total	263.804	3.735.541

Comunicación

Con la intención de acercar más aún a la ciudadanía la oficina del Defensor del Pueblo y fomentar las relaciones con los medios de comunicación social que permitan mejorar la transmisión de la labor de la Defensoría a la sociedad, se ha procurado potenciar los canales de comunicación disponibles.

Revista

La revista online "El Defensor al día", que elabora con periodicidad mensual el departamento de comunicación, ha seguido incrementando su número de suscriptores, superándose ya el millar de envíos (Comisionados Autonómicos, Gobierno y Administración central, Instituciones del Estado, Parlamentos Autonómicos, delegados y subdelegados de Gobierno, Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo, Federación Iberoamericana del Ombudsman,

asociaciones y organizaciones no gubernamentales, periodistas y particulares interesados), que se ven multiplicados por el reenvío de esta publicación que realizan muchos de sus receptores. De hecho, cada vez más particulares se dirigen a la Institución para solicitar su recepción. Desde diciembre de 2010 los interesados pueden solicitar online la suscripción a través de la página web institucional. Además, a finales de 2010 se inició el rediseño de esta publicación que en 2011 vio la luz con nueva imagen y una reorganización de sus contenidos.

Por otra parte, además de los números ordinarios, en 2010 se lanzó un Newsletter especial sobre protección de los derechos de los enfermos mentales en Europa, que recogió toda la información del seminario que organizó la Institución con el Consejo de Europa en Bilbao.

Impactos mediáticos

Otra parte destacada del trabajo del departamento de comunicación del Defensor del Pueblo es las relaciones con los medios, envío de notas de prensa, convocatorias y la organización de ruedas de prensa. En 2010 el trabajo realizado en este ámbito se vio plasmado en más de tres mil impactos mediáticos en prensa escrita, radio, televisión e Internet.

Además, en el último trimestre de 2010 se comenzaron a enviar notas temáticas sobre el trabajo de la institución en sus diversas áreas para profundizar en el acercamiento de la figura del Defensor del Pueblo a los ciudadanos y mostrar con ejemplos prácticos la utilidad de esta Institución. Así, se enviaron notas sobre violencia de género e inmigración coincidiendo con el Día Internacional contra la Violencia de Género y con el Día Internacional de las Personas Migrantes, respectivamente.

Supervisión de las Administraciones Públicas



JUSTICIA

La Institución consiguió la concesión de la pensión de viudedad a las mujeres maltratadas que habían renunciado a la pensión compensatoria

Las dilaciones indebidas en jurisdicción civil y penal, siguen siendo, un año más, motivo de un gran número de quejas, y de variadas actuaciones de la Institución. En asuntos de violencia de género, hubo dos actuaciones de gran relevancia en el quehacer de la Institución: la reforma de la Ley General de la Seguridad Social, que avaló el criterio defendido por la Defensoría del Pueblo de conceder la pensión de viudedad a mujeres maltratadas que habían renunciado a la pensión compensatoria, y la investigación sobre el protocolo de colocación de pulseras anti-maltrato, investigación cerrada de forma satisfactoria ante la aceptación de la sugerencia por la Secretaría de Estado de Igualdad.

Dilaciones indebidas

Actualmente, la dilación indebida es uno de los más graves problemas de la Administración de Justicia y su solución es una necesidad de primer orden.

Jurisdicción Civil

En los últimos años, el número de quejas por dilaciones indebidas en la jurisdicción civil ha representado un alto porcentaje del total de las reclamaciones recibidas, y los órganos colegiados (Tribunal Supremo, la mayoría de los Tribunales Superiores de Justicia y algunas Audiencias Provinciales), eran los que presentaban un mayor retraso.

A modo de ejemplo, en una de las quejas recibidas, una ciudadana mostraba su gran preocupación por el largo proceso de su divorcio y ponía de manifiesto el retraso existente en el procedimiento de liquidación de la sociedad de gananciales que tenía planteado desde el año 2007 en el Juzgado de Primera Instancia número 3 de Cuenca. El informe de la Fiscalía reseñó las diferentes actuaciones judiciales que se habían realizado en el procedimiento de referencia, habiéndose fijado la fecha de la vista el día 24 de febrero de 2010. Se ha requerido a la Fiscalía General del Estado un seguimiento del citado procedimiento y ésta ha informado de que a comienzos de 2011 estaba pendiente la deliberación, votación y fallo de un recurso de apelación ante la Audiencia Provincial de Cuenca.

Jurisdicción Penal

Durante 2010 se ha recibido un importante número de quejas relativas a dilaciones en la Jurisdicción Penal.

A raíz de la publicación de una noticia en los medios de comunicación se inició una investigación de oficio al conocer que el Juzgado de Instrucción número 23 de Madrid estaba instruyendo unas diligencias por unos hechos ocurridos en el año 1994. Según constaba, el 20 de noviembre de 1994, tres

agentes entraron en un bar de la Carrera de San Jerónimo de Madrid, donde se encontraron con tres jóvenes que, presuntamente, les insultaron, razón por la que éstos fueron reducidos. Al parecer, el 28 de abril de 1995, el titular del Juzgado de Instrucción número 23, estimó que los hechos relatados por los policías no estaban acreditados, y que se habían producido de manera bien distinta, toda vez que los agentes entraron efectivamente en el establecimiento y tras pedir consumiciones alcohólicas, fueron increpados por una de las jóvenes quien les reprochó que, en horas de servicio, la Policía pudiera beber alcohol. Asimismo, el informe forense recogía las numerosas lesiones que habían sufrido los jóvenes detenidos. Según se afirmaba en la noticia, el día 8 de noviembre de 1996, la Asociación contra la Tortura, presentó un escrito de acusación en el que, tras un relato pormenorizado de los hechos, se acusaba a distintos miembros de la Policía como presuntos autores de sendos delitos de detención ilegal, lesiones, malos tratos, privación de derechos cívicos y omisión del deber de impedir delitos y se indicaba que, desde entonces, habían transcurrido catorce años de instrucción. Al parecer, la causa se perdió materialmente, apareciendo poco después. También parece ser que se habían encontrado obstáculos en la tramitación.

Solicitado informe a la Fiscalía General del Estado, se ha conseguido desbloquear el procedimiento, aunque continúa pendiente de juicio.

Otro retraso de la Justicia motivó que la madre de un militar atropellado el 9 de abril de 2004 se dirigiera a la Institución tras haber pasado más de siete años del suceso, que dejó en silla de ruedas al joven, sin que se hubiera concluido la instrucción del procedimiento. El Juzgado de Instrucción de Purchena, en el que se tramitó el caso, manifestó que, una vez presentados los escritos de acusación, el Ministerio Fiscal solicitó la práctica de diligencias complementarias, dándose nuevo traslado a las partes, que presentaron escrito de acusación en fecha 22

de julio de 2009. Asimismo, se informó que, pese a la existencia de dieciséis procedimientos en la misma fase procesal con mayor prioridad, se había dictado auto de apertura de juicio oral.

Por otro lado, se hizo constar que la situación del Juzgado de Instrucción único de Purchena era insostenible, puesto que en el año 2009, se registraron 2.004 asuntos civiles y 2.200 asuntos penales, siendo un juzgado único que tiene que compatibilizar todos los señalamientos civiles y penales programados durante los cinco días de la semana con las actuaciones de guardia, y que sólo en el año 2010, se habían recibido más de cincuenta detenidos. Para solucionar tales problemas se indicó que se venía solicitando a través de distintos medios la creación de un segundo juzgado y, ante la respuesta negativa del Tribunal Superior de Justicia, se había solicitado un funcionario de refuerzo y jornada remunerada por las tardes para todos los funcionarios, ya que parte de ellos acuden tales periodos, sin remuneración alguna, incluidas la secretaria judicial y la propia titular del juzgado.

Jurisdicción Contencioso-Administrativa

En lo que se refiere a las quejas de particulares que se han registrado en esta Institución durante el presente año, pueden definirse, en líneas generales, dos importantes grupos: por un lado, ha de hacerse referencia a las quejas que presentan un retraso en la celebración de la vista oral del juicio, y por otro, las quejas relativas al retraso en la ejecución de las resoluciones dictadas por los órganos contencioso-administrativos.

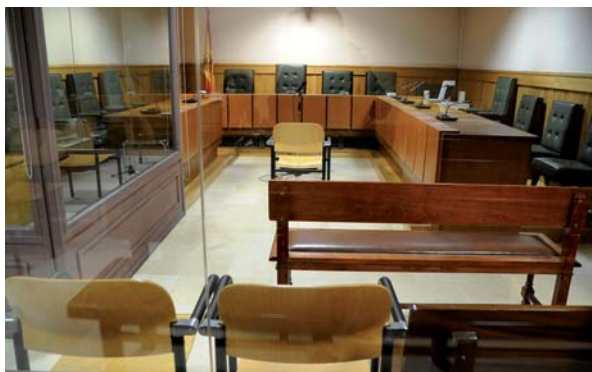
En muchos casos, el origen de la demora de los procesos en el contencioso-administrativo radica en la denominada inercia administrativa, es decir, el retraso injustificado en la realización de las diferentes actuaciones por parte de los órganos de la Administración que no puede justificar, en modo alguno, las dilaciones indebidas.

Jurisdicción Social

En el *Informe Anual* de 2009 ya se puso de manifiesto la preocupación de esta Institución por el aumento de la litigiosidad en la Jurisdicción Social como consecuencia de la grave crisis económica actual.

En este sentido, a mediados del año 2009, el Gobierno puso en marcha un Plan Preventivo de refuerzo para agilizar la carga de trabajo de los tribunales de esta jurisdicción y los diecinueve partidos judiciales que más retraso acumulaban contaron con el apoyo de treinta y cinco magistrados, junto con secretarios judiciales y personal funcionario.

No obstante, se han seguido recibiendo quejas sobre esta cuestión, como la planteada por un ciudadano extremeño que explicaba que había presentado una reclamación de prestación por incapacidad en el Juzgado de lo Social número 3 de Badajoz, el 8 de octubre de 2010 y se había señalado la fecha del juicio para 2012.



Existe un anteproyecto de ley reguladora de la Jurisdicción Social, elaborado por el Ministerio de Justicia, que pretende sustituir al vigente texto refundido de la Ley de Procedimiento Laboral, con la finalidad de dar una respuesta a la situación existente.

En definitiva, los proyectos de reforma procesal existentes, y que afectan a todos los órdenes jurisdiccionales demuestran que la justicia ágil y eficaz que quiso la Constitución, a pesar de los esfuerzos de los gobiernos que se han sucedido en la democracia, sigue siendo un objetivo inalcanzado.

Violencia doméstica

Las dilaciones en los procedimientos judiciales, la falta de dotación de los equipos psicosociales, o diversas cuestiones sobre las casas de acogida, son algunas de las quejas más recurrentes en materia de violencia de género.

En 2010 destacan dos actuaciones. Como consecuencia de las quejas recibidas de varias ciudadanas, la Institución inició una investigación con la Secretaría de Estado de la Seguridad Social, al conocer que el artículo 174.2 de la Ley General de la Seguridad Social no contemplaba el supuesto de que la separación o divorcio se hubiese producido como consecuencia de los malos tratos, lo que daba lugar a que muchas víctimas de malos tratos renunciaban a la pensión compensatoria tras divorciarse o separarse de sus agresores. Como consecuencia de la investigación, se reformó el mencionado artículo consiguiendo que se concediese pensión de viudedad a las mujeres maltratadas que habían renunciado a la pensión compensatoria.

La segunda de las actuaciones a destacar, es la que ha tenido lugar como consecuencia de la queja recibida por mediación del Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha. En dicha queja una mujer indicaba que, tras solicitar al Juzgado de lo Penal que su agresor, condenado a respetar una orden de alejamiento, fuera controlado por pulseras GPS, recibió un escrito del Centro de Control "Cometa" a quien se había solicitado la implantación del dispositivo de seguimiento diciendo que, de conformidad con el acuerdo firmado con el Ministerio de Igualdad —ahora Secretaría de Estado de Igualdad— los medios telemáticos que instala ese centro de control están únicamente

dirigidos a verificar el cumplimiento de las medidas cautelares de alejamiento en materia de violencia de género.

Todo lo expuesto llamó la atención de la Institución, que procedió a realizar un estudio de la situación, abordando para ello el Acuerdo entre el Ministerio de Justicia, el Ministerio del Interior, el Ministerio de Igualdad, el Consejo General del Poder Judicial y el Ministerio Fiscal para la implantación del "Protocolo de actuación para el seguimiento por medios telemáticos de las medidas de alejamiento en materia de violencia de género".

En dicho acuerdo se recoge que el artículo 48.4 del Código Penal establece que, en caso de que un juez o tribunal acuerde la pena de prohibición de aproximación a la víctima, podrá disponer que el control de tal medida se efectúe a través de "aquellos medios electrónicos que lo permitan" en igual sentido que el artículo 64.3 de la Ley Orgánica de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género, que prevé la utilización de instrumentos de tecnología adecuada para verificar de inmediato el incumplimiento de las medidas de alejamiento, aceptando que dicha medida sea impuesta tanto con carácter cautelar como en cumplimiento de pena.

Examinado el "Protocolo de actuación para la implantación del sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas de alejamiento en materia de violencia de género", los primeros párrafos anulaban la posibilidad de aplicar esta medida de control en el cumplimiento de las penas, al referirse únicamente al control del cumplimiento de las medidas de alejamiento impuestas con carácter cautelar en los procedimientos que se sigan por violencia de género.

En la respuesta recibida del Ministerio de Igualdad, tras un análisis jurídico de la situación, se manifestaba que, dada la relevancia del asunto planteado, en la última reunión de la Comisión de Seguimiento del Acuerdo para la implantación del Protocolo de actuación para el seguimiento por medios telemáticos de las medidas de alejamiento en materia de violencia de género, se había planteado la posibilidad de poder extender el actual Sistema de Seguimiento por Medios Telemáticos de las medidas de alejamiento en el ámbito de la violencia de género a los casos en que se trate de una pena de alejamiento, impuesta con ocasión de la comisión de un delito relacionado con la violencia de género.

En fechas cercanas al cierre de este informe la Institución tuvo conocimiento de que la Secretaría de Estado de Igualdad, siguiendo el criterio del Defensor, había decidido ampliar el uso de estos dispositivos de control telemático a los maltratadores que se encuentran en fase de cumplimiento de penas.

Por otra parte, en materia de violencia de género, la consejera de Acción Social del Consell Insular de Menorca se dirigió a la Institución para denunciar que en la isla no existe

un turno de oficio especializado en violencia de género, considerando que se viene contradiciendo lo recogido por la Ley Orgánica 1/2004, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género en la que se estipula que "en todo caso se garantizará la defensa jurídica y especializada de forma inmediata a todas las víctimas de violencia de género que lo soliciten, sin perjuicio de que si no se les reconoce con posterioridad el derecho a la asistencia jurídica gratuita, éstas deberán abonar al abogado los honorarios devengados por su intervención". Por esta razón, se abrió la oportuna investigación con el decano del Colegio de Abogados de Baleares para conocer las razones por las cuales no existe un servicio del turno de oficio especializado en violencia doméstica en la isla de Menorca y, en su caso, de las previsiones que pudieran tener para su implantación.

La Comisión de Asistencia Jurídica Gratuita del Consejo General de la Abogacía Española respondió que el Ministerio de Justicia sólo había dotado al Colegio de Abogados de Baleares de cuatro letrados de guardia diarios en esa materia para todo el ámbito territorial. Sin embargo, en concordancia con la población y número de asuntos que diariamente se generan, se consideró necesario cubrir Palma de Mallorca con tres de los letrados y dotar a Ibiza con el cuarto. Por ello, desde el Colegio se ha organizado un curso de formación específica en la defensa de las víctimas de violencia de género a los letrados incluidos en el Turno de Oficio Penal de Menorca, de forma que quienes tengan que atender a las víctimas de violencia de género cuenten con dicha formación especializada, única solución posible acorde a los medios materiales disponibles.

No obstante, la Institución se dirigió a la Secretaría de Estado de Justicia para conocer la posibilidad de incrementar la dotación presupuestaria existente con el fin de poder ampliar el número de abogados de oficio especializados en materia de violencia de género que prestan sus servicios en el ámbito de las Islas Baleares.

Menores infractores

Desde que entró en vigor la Ley Orgánica 5/2000, reguladora de la responsabilidad penal de los menores, el Defensor del Pueblo ha venido prestando una especial atención a la aplicación que en la práctica está teniendo esa ley. Uno de los aspectos fundamentales de dicha aplicación es dónde y cómo se cumplen las medidas de internamiento impuestas judicialmente. Por deseo del legislador, el lugar para ello son los centros de internamiento dependientes de las comunidades autónomas y cada una, en el ejercicio de sus competencias, los diseña, organiza y gestiona con arreglo a criterios propios.

Se dirigió al Defensor del Pueblo la madre de un joven con una patología que le originaba graves dificultades en el aprendizaje social, exponiendo que, en compañía del menor,

que había sido parte en un expediente de reforma, mantuvo una entrevista con un equipo técnico adscrito a la Fiscalía de Menores de Madrid, donde se les informó de la posibilidad de efectuar una reparación extrajudicial en el expediente que trae cuenta, a lo que accedieron. En el compromiso de solución extrajudicial, efectuado en la Agencia de la Comunidad de Madrid para la Reeducción y Reinserción del Menor Infractor, se acordó que el joven acudiera a ocho sesiones grupales de un programa de habilidades sociales y asertividad, con el fin de compensar el déficit de amistades que padecía éste.

Seguidamente, fueron derivados a un centro de día. Al parecer, durante el desarrollo de las sesiones comprobaron que el programa distaba mucho de ser un programa de sesiones de habilidades sociales grupales, sino que más bien tendía a una reinserción de los menores y jóvenes en dificultad social. Así, el menor había asistido a diferentes sesiones relacionadas con el consumo de drogas, delitos contra la seguridad vial, tratamientos de violencia entre jóvenes, etcétera, combinado todo ello con sesiones de ocio y tiempo libre. Todo esto a pesar de que el director del centro les indicó que iba a llevar a cabo un programa específico de habilidades sociales. Lo cierto es que había estado yendo los ocho días a distintos grupos y talleres con contenidos que nada tenían que ver con las citadas habilidades sociales.

Al entender que aparentemente no se tuvo en cuenta, en ningún momento, la necesidad de llevar a cabo un tratamiento adecuado a las características y sintomatología del menor, así como tampoco parecía que se hubiese controlado el desarrollo de la reparación acordada, se procedió a iniciar una investigación ante la Fiscalía General del Estado y ante la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid. En la fecha de elaboración de este informe, se han recibido ambos informes. En su informe la consejería detalla las actuaciones llevadas a cabo en el desarrollo de la propuesta de solución extrajudicial, no habiéndose detectado circunstancias perjudiciales para el interés del menor, entendiendo además que la valoración general de la actividad realizada por éste a lo largo de las ocho sesiones de trabajo fue positiva. Igualmente, se indica que esta solución fue pactada con el menor y su madre, como complemento al tratamiento que recibe el joven y, por tanto, teniendo en cuenta sus características, déficits y necesidades. La Fiscalía General del Estado, por su parte, pone de relieve que no se tiene conocimiento de que se hubieran puesto estos hechos en su conocimiento, y que, una vez que se tuvo constancia de que se habían cumplido los objetivos de la reparación extrajudicial de forma satisfactoria, el fiscal interesó el sobreseimiento y archivo del expediente. Proce-diéndose, seguidamente, en dicho sentido por auto del juzgado. Teniendo en cuenta esta información, se va a proceder al cierre de esta investigación, una vez informada la ciudadana promotora de esta queja.

Abogados y Procuradores

El derecho de defensa y a la asistencia letrada es un derecho reconocido en el artículo 24.2 de nuestra Carta Magna, que además reconoce el derecho a la asistencia jurídica gratuita en su artículo 119, derecho desarrollado en la Ley 1/1996, de 10 de enero, de Asistencia Jurídica Gratuita. Entre sus funciones, los Colegios de Abogados y Procuradores, tienen la obligación de garantizar las prestaciones de tan importante derecho, desempeñando por ello una función pública, motivo por el cual el Defensor del Pueblo, vigila que dichos colectivos profesionales cumplan esa fundamental misión.

Una vez más, el Defensor del Pueblo ha seguido diversas investigaciones bien a instancia de particulares que se han dirigido a la Institución, bien de oficio, en las que se han analizado actuaciones derivadas de la prestación de este servicio o de otras actuaciones relacionadas con la actividad de abogados y procuradores.

Una ciudadana se dirigió a la Defensoría explicando que, con fecha 9 de diciembre de 2009, había presentado ante el Colegio de Abogados de Toledo solicitud de designación de abogado y procurador de oficio para entablar demanda de separación y medidas cautelares, sin que, en la fecha de dirigirse a esta Institución, hubiera recibido respuesta expresa a su solicitud. Admitida la queja a trámite, la Institución se mantiene a la espera de recibir el informe solicitado a dicho colegio, tras haber realizado ya un segundo requerimiento.

Por otra parte, se está llevando a cabo otra investigación, ante ese mismo Colegio de Abogados, tras tener conocimiento de que un procedimiento de desahucio, iniciado en el año 2009 y tramitado ante el Juzgado de Primera Instancia número 2 de Ocaña, se encontraba paralizado, únicamente pendiente de que por ese colegio se procediese a nombrar un letrado del turno de oficio para que asumiese la defensa de los intereses del demandado. Lamentablemente, esta corporación tampoco ha emitido el informe solicitado, a pesar de los tres requerimientos efectuados en este sentido.

También se inició una investigación ante el Colegio de Procuradores de Lugo, tras indicar un ciudadano que esa corporación le había nombrado una profesional, adscrita al turno de oficio, para que asumiese su representación en distintas actuaciones que según su abogada, no podía asumir su representación ya que representaba los intereses de la otra parte. El citado colegio envió un informe explicando que no pudo anular el turno y nombrar a otro profesional hasta que no recibió el escrito de la procuradora designada, manifestando que no podía hacerse cargo del caso por representar los intereses de la otra parte. Una vez que recibió el escrito, el citado colegio nombró a otro profesional, comunicándoselo al Colegio de Abogados, para el trámite oportuno. Esta información motivó el cierre de la investigación.

ADMINISTRACIÓN PENITENCIARIA

La sobreocupación, el mayor problema de los centros penitenciarios españoles

En 2010 la población reclusa descendió ligeramente aunque este descenso no ha eliminado el problema de sobreocupación en los centros penitenciarios que preocupa especialmente a la institución. A pesar de que la Administración tenía prevista la apertura de varios centros penitenciarios, únicamente han entrado en funcionamiento tres. El Defensor ha continuado realizando visitas a las prisiones y ha constatado un crecimiento de los módulos de respeto. Sin embargo, ha seguido detectando hechos aislados que deben erradicarse, como los incidentes protagonizados por funcionarios y presas en el centro penitenciario Madrid I.

Durante 2010 la población reclusa de España, a diferencia de años anteriores, ha manifestado una ligera tendencia descendente.

A finales de año, 73.849 personas estaban internas en prisión, habiéndose iniciado el año con 75.937. El año 2010 ha terminado con una cifra de personas privadas de libertad en centros penitenciarios similar a la existente al inicio del año 2009. El dato que se aporta tiene importancia en la medida que supone la ruptura del constante crecimiento de la población penitenciaria experimentado en los últimos años.

A finales de 2010 la población penitenciaria por comunidades autónomas se distribuyó del siguiente modo: Andalucía: 17.173 reclusos, Aragón: 2.609, Asturias: 1.530, Baleares: 1.870, Ciudad Autónoma de Ceuta: 276, C.A. Melilla: 275, Canarias: 3.023, Cantabria: 683, Castilla-La Mancha: 2.193, Castilla y León: 6.912, Cataluña: 10.535, Extremadura: 1.440, Galicia: 4.401, La Rioja: 363, Madrid: 10.273, Murcia: 881, Navarra: 234, País Vasco: 1.428 y Comunitat Valenciana: 7.750.

Las prisiones de Córdoba y Zuera en Zaragoza eran, a finales de 2010, las cárceles más pobladas de España con 1.826 y 1.846 reclusos, respectivamente.

En consecuencia, persiste el problema de la sobreocupación como uno de los más destacados. En segundo lugar, se ha detectado la necesidad de dotar adecuadamente de funcionarios las plantillas de los centros, para evitar que la referida sobreocupación se agrave por la falta de personal suficiente y adecuado a las necesidades de vigilancia y atención a la que los reclusos tienen derecho según lo previsto en la legislación penitenciaria.

Durante el año 2010 el Defensor del Pueblo ha visitado los siguientes centros penitenciarios: Albacete, Albocàsser (Castellón), Alcázar de San Juan (Ciudad Real), Alcalá Hombres

(Madrid II), Alcalá Mujeres (Madrid I), Alicante Cumplimiento, Basauri (Bilbao), Dueñas (Palencia), El Dueso (Cantabria), Estremera (Madrid VII), Martutene (San Sebastián), Monterroso (Lugo), Morón de la Frontera (Sevilla II), Nanclares de la Oca (Álava), Pereiro de Aguiar (Orense), Picassent Cumplimiento (Valencia), Soria, Soto del Real (Madrid V), Villabona (Asturias), Villanubla (Valladolid) y Villena (Alicante II), además de la prisión militar de Alcalá de Henares (Madrid).

Fallecimientos en prisión

Según datos de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, en 2003 fallecieron 160 reclusos, en 2004, 180; en 2005, 201; en 2006, 218; en 2007, 202; en 2008, 225 y en 2009, 224.

En este sentido, hay que señalar que cada vez que se tiene noticia de la muerte de un interno, bien sea por noticias aparecidas en medios de comunicación, o por escritos remitidos por otros reclusos o sus familiares, se procede a la apertura de un expediente de investigación individual.

En lo que se refiere a suicidios, se detectó que los centros penitenciarios de Zaragoza, A Lama y el Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, con un 4% de la población penitenciaria española concentraban cerca del 36% de los suicidios acaecidos entre 2003 y 2008. Esta circunstancia hizo que se alentara a la Administración para que estudiara con detenimiento los hechos ocurridos y extrajera las correspondientes conclusiones con la finalidad de reducir las tasas de suicidio detectadas en esas tres prisiones. Del informe recibido de la Administración al respecto, se desprendía que, pese a disponer de numerosos y precisos datos respecto de cada uno de los centros penitenciarios que gestiona y de los internos que se han suicidado dentro de alguno de ellos, no había sido posible extraer ninguna hipótesis que permita explicar por qué sólo tres centros de todos los que conforman el sistema penitenciario presentan una tasa de suicidio comparativamente tan elevada.

El informe sobre mortalidad en Instituciones Penitenciarias en 2009, puso de relieve el elevado número de fallecimientos de internos en los Centros Penitenciarios de Teixeiro, Bonxe y Psiquiátrico Penitenciario de Alicante y en el Centro Penitenciario de Albolote, en este último centro, relacionados con el consumo de drogas. En el curso del presente año se ha recibido información que pone de manifiesto que tales fallecimientos han sido objeto de un especial estudio por parte de la Subdirección General de Coordinación de Sanidad Penitenciaria de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias.

Malos tratos

El Defensor del Pueblo fue designado Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura en el marco del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes de la Organización de las Naciones Unidas, en virtud de la Ley Orgánica 1/2009, de 3 de noviembre. Esta designación ha motivado importantes cambios organizativos en la Institución, que distingue nítidamente entre la actuación preventiva, encomendada al Mecanismo Nacional de Prevención, y la actuación reactiva, que es la respuesta de la Institución a las quejas sobre tortura y malos tratos, encomendada a las áreas competentes. El Defensor del Pueblo elabora un informe específico, dirigido a las Cortes Generales y al Subcomité de Prevención de la Tortura de Naciones Unidas con sede en Ginebra, sobre sus actuaciones preventivas como Mecanismo Nacional.

Un interno compareció ante la Institución manifestando que antes de salir de un centro penitenciario para su traslado a otra prisión fue golpeado por funcionarios del centro de origen. En el momento de su ingreso en el centro de destino, presentaba algunas lesiones, según constató el médico que le atendió en aquel momento. El recluso ha mantenido que el informe médico que se le realizó no recogía con toda precisión las lesiones que efectivamente presentaba al momento de su ingreso en el centro de destino.

En el curso de la investigación se pudo comprobar que hasta el momento nadie en nombre de la Administración se había entrevistado directamente con él para indagar sobre los hechos que motivaron sus lesiones, cómo sucedieron, en qué contexto tuvieron lugar, qué funcionarios pudieron verse implicados, etc.

El médico que le atendió, pese a que el formulario oficial (parte de asistencia por lesiones) contempla un espacio para reflejar las manifestaciones del recluso lesionado, no hizo constar nada en este apartado. Tampoco lo ordenó el director del establecimiento cuando tuvo constancia, por el parte que le elevó el jefe de servicios, de que el interno compareciente manifestaba haber sido golpeado por unos funcionarios y así lo reflejaba el informe médico del ingreso en su centro. Tampoco los servicios centrales realizaron esta actuación indagatoria.

Por parte de la Administración se alega que el tiempo transcurrido entre la certificación de las lesiones sufridas (septiembre de 2008), y el momento en que se tuvo conocimiento por parte de los servicios centrales de la denuncia por maltrato (15 diciembre de 2008), desaconsejaban realizar más indagaciones que las obrantes hasta ese momento y entre las que no se incluía una mínima toma de declaración al recluso. No puede admitirse, y así se ha expresado, que el tiempo transcurrido (tres meses) pueda utilizarse como argumento para no realizar una toma de declaración por parte de la Administración que permita conocer de primera mano qué hechos se atribuyen, a qué funcionario o funcionarios y cómo explica el interno que se produjo la presunta agresión denunciada. En definitiva, se trataría de obtener una ratificación de la denuncia que le permitiera a la Administración ponderar junto con el resto de la actividad indagatoria realizada y con fundamento, si la denuncia efectuada posee visos de verosimilitud o no y obrar en consecuencia.

Parece ser que desde el centro de destino no se dio conocimiento al juzgado de guardia de las lesiones sufridas por el recluso, resultando sorprendente tal omisión que confirma que se trata de unos hechos, cuyos concretos perfiles continúan siendo desconocidos, pero que en todo caso revelan cierta gravedad si, finalmente, se puede atribuir algún tipo de responsabilidad a los funcionarios intervinientes.

Por otra parte, como ya se ha señalado, el recluso ha mantenido desde el principio que el informe médico que se le realizó no recogía con toda precisión las lesiones que presentaba. Por este motivo, se solicitó información a la Administración acerca de la existencia de fotografías sobre las lesiones sufridas y la Administración respondió que no corresponde a los médicos penitenciarios efectuar fotografías y que los informes que evacuan poseen, en cuanto informes oficiales, presunción de veracidad.

Lo conocido hasta el momento lleva a considerar, con independencia de que se deban adoptar las medidas necesarias para mejorar la actuación de la Administración ante la recepción de quejas sobre posibles casos de malos tratos y que se debe exigir un mayor celo en la confección de los partes de lesiones, que es impostergable la incorporación a los informes médicos, no en este caso concreto, en que ya no es posible, aunque sí habría sido conveniente, sino con carácter general, de fotografías de las lesiones que puedan presentar los reclusos con ocasión de su ingreso en centros penitenciarios, o bien como consecuencia de aplicación de medios coercitivos. No cabe duda de que la incorporación de esta información no ataca la presunción de veracidad del contenido del informe del facultativo, sino que la refuerza. La disponibilidad generalizada de modernos dispositivos de captura de imagen y su conservación en formato digital hacen aconsejable su incorporación lo antes posible por parte

de la administración penitenciaria a la práctica cotidiana. Por todo ello, se efectuó una recomendación, que se encuentra pendiente de ser contestada, para que se dicten las instrucciones necesarias a fin de que se proceda a tomar fotografías de las lesiones que puedan presentar los reclusos cuya custodia es atribuida a la Administración penitenciaria, como consecuencia de la aplicación de medios coercitivos, o por cualquier otro motivo, bien sean peleas entre internos o autolesiones, así como las que presenten al momento de su ingreso en prisión procedentes de libertad o de otro establecimiento penitenciario.

A través de los medios de comunicación se tuvo constancia de la existencia de quejas de funcionarios del Psiquiátrico Penitenciario de Alicante dirigidas a la dirección del centro, tanto de forma verbal como por escrito, que ponían de manifiesto una conducta irregular de un trabajador de ese establecimiento, al que se le atribuyen contactos irregulares con enfermas mentales alojadas en este centro. A este trabajador también se le relaciona con algún caso de malos tratos a enfermos del referido establecimiento. La Administración confirmó que, efectivamente, un paciente había denunciado por malos tratos a un celador. Se ordenó la instrucción de un expediente disciplinario acordándose su suspensión provisional de empleo así como la remisión de toda la documentación al Ministerio Fiscal. Se siguen diligencias previas por los siguientes delitos: un delito/falta de lesiones, un delito contra la integridad moral y un delito continuado de abuso sexual como consecuencia de la denuncia que habían recibido de una paciente, la cual había sido unida al procedimiento ya emprendido por lesiones. Posteriormente, se acordó continuar los trámites como juicio de faltas por lesiones por lo acontecido al paciente denunciante y continuar la instrucción de la causa como delito en lo referente a la denuncia por abuso sexual de la paciente. La última información disponible revela que ambos procedimientos judiciales continúan en curso.

Situación de los hospitales psiquiátricos penitenciarios de Alicante y Sevilla

El adecuado tratamiento de la enfermedad mental en prisión, tanto en sus centros especializados como en las prisiones ordinarias, es, un año más, uno de los retos importantes a los que se enfrenta la Administración penitenciaria en su conjunto. No se debe olvidar que los internos aquejados de enfermedad mental (cerca de un 40% de los reclusos presentan alguna patología de esta naturaleza) constituyen el grupo mayoritario de reclusos cuyos derechos resultan más vulnerables en prisión.

El informe correspondiente a 2009 dejó pormenorizada constancia de la situación de ambas instalaciones penitenciario-asistenciales y del compromiso asumido por la Administración de elaborar lo que se denominó el "Plan de acción estratégico sobre los Hospitales Psiquiátricos penitenciarios"

como instrumento de corrección de las deficiencias detectadas. Esta Institución aún no dispone de una copia del mismo que permita conocer siquiera sus características generales. También se asumió por parte de la Administración el compromiso de acometer ciertas obras de reforma que habían quedado pendientes el año anterior.

En el Hospital Psiquiátrico de Sevilla éstas consisten en la ampliación de oficinas, acondicionamiento de los patios, mejoras en las consultas de médicos/psiquiatras y en la sala de curas, así como la reforma completa de los aseos de las habitaciones de los pacientes, actuación esta última de carácter plurianual. De las obras del Hospital Psiquiátrico de Alicante destaca la reforma del departamento de enfermería cuyo edificio ha sido remodelado completamente tanto la parte residencial como las oficinas del personal médico/sanitario y de tratamiento, la farmacia y el archivo de historias clínicas. La redacción del proyecto de instalación de detección de incendios y timbres de llamada en celdas continúa en ejecución. Todo ello será objeto de seguimiento, especialmente la instalación de los intercomunicadores y sistemas de detección de incendios.

Por lo que se refiere a la propuesta efectuada por esta Institución para que los familiares de los enfermos, en atención a su especial situación, puedan realizar llamadas al hospital para comunicarse con ellos, es de lamentar que por razones técnicas no haya sido posible ponerla en marcha. La Institución confía en futuras innovaciones técnicas que permitan, por una parte, la identificación del receptor de la llamada y, por otra, constatar si tal identidad tiene permitida la comunicación con el recluso, y que posibiliten que esta iniciativa pueda llevarse a término, pues sería un instrumento que en ciertos casos colaboraría al mejor tratamiento y favorable evolución de algunos enfermos mentales ingresados en los hospitales psiquiátricos penitenciarios.

Módulos de respeto

La implantación de los módulos de respeto ha continuado extendiéndose a lo largo de 2010, en los centros penitenciarios gestionados por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias. En este sentido, es necesario hacer un público reconocimiento del papel de los funcionarios de prisiones que en su conjunto desempeñan su difícil tarea de forma muy digna. Los datos de 2008 mostraban que había 5.708 internos incorporados a este programa en sesenta y cuatro módulos correspondientes a veintiocho prisiones. A mediados de 2010 prácticamente se había duplicado el número de reclusos alojados en este tipo de módulos y su distribución alcanzaba 119 módulos y sesenta y dos centros penitenciarios. Lo interesante de esta iniciativa, así como la convicción de que todavía no se ha alcanzado el máximo de internos que pueden beneficiarse de este programa, obliga a mantener la atención del Defensor del Pueblo en su futura evolución.

Derechos de los internos

Telemedicina

Durante el año 2010, la Institución ha continuado con el seguimiento para el fomento de la telemedicina en las prisiones, como una medida necesaria para paliar las dificultades que existen para el desplazamiento de los médicos a las prisiones, así como de los presos a los hospitales. Así, se ha solicitado informe de las novedades que pudieran haberse producido en relación con la deseable potenciación del desarrollo de la telemedicina en el ámbito penitenciario.

La Administración penitenciaria ha comunicado a esta Institución que, tras la celebración en Extremadura de una jornada de trabajo prevista para potenciar el desarrollo de la telemedicina en el ámbito penitenciario, se ha constituido un grupo de trabajo estable con las Comunidades Autónomas de Madrid y Andalucía para tratar de agilizar la conexión de la red de las prisiones a los servicios disponibles de telemedicina para los centros de salud en ambas comunidades.

Actualmente, cuentan con servicios operativos los siguientes centros: Cáceres, Badajoz, Palma de Mallorca, Málaga, Sevilla II, Madrid II y Castellón II y se está en conversaciones con las Consejerías de Salud de Asturias y Murcia.

En cuanto a la Comunidad de Aragón, se encontraba pendiente de que la compañía telefónica instalase la fibra óptica en la prisión de Zaragoza que le fue cursada por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias a principios del 2010, no siendo posible sin esta conexión seguir avanzando en los trabajos de telemedicina para esa prisión con la Consejería de Salud de Aragón.

La Institución valora muy favorablemente los progresos que viene experimentando la administración penitenciaria en materia de telemedicina, al tiempo que se le anima a que persevere en este tipo de actuación.

También este año la Administración ha informado que Telefónica ha atendido la solicitud de instalación de fibra óptica en la prisión de Zaragoza y que, por tanto, se espera poder avanzar en esta materia con la Consejería de Salud de Aragón. Respecto a la Comunidad Autónoma Vasca, se está trabajando a buen ritmo con sus autoridades sanitarias y se espera tener conectados en el menor tiempo posible todos los centros penitenciarios de ese territorio a la red de Osakidetza.

Mujeres con niños en prisión

La administración penitenciaria ha comunicado que a 31 de diciembre de 2009 el número de menores que acompañaban a sus madres en instalaciones dependientes de la citada administración era de 218 niños/as, de los cuales ocho son mayores de tres años y están en unidades de Madres Externas y Unidades Dependientes.

En este momento se está procediendo a destinar madres con niños, fundamentalmente de unidades de madres internas de la Comunidad de Andalucía a la Unidad de Madres Externas de Sevilla inaugurada en enero de 2010 y también está prevista la apertura de la Unidad de Madres Externa de Madrid.

En el momento de la redacción de este informe, se ha solicitado a la administración penitenciaria una ampliación de la investigación relativa a la situación de los menores de tres años alojados en algunas de las instalaciones dependientes de la citada administración, así como del número de menores que acompañan a sus madres, centro y tipo de infraestructura de la que se trata al finalizar el año 2010. En términos generales, progresivamente, se está produciendo una menor utilización de las unidades dependientes de madres, como consecuencia del incremento de resoluciones de clasificación en tercer grado para madres con niños en prisión.

Cumplimiento de las penas de trabajos en beneficio de la comunidad

A lo largo del año 2010 se continuó con la tramitación de esta queja, que ya se reflejaba en el informe correspondiente al ejercicio 2009.

Del último informe remitido por la administración penitenciaria se desprende que no es posible precisar si el número actual de plazas disponibles para el cumplimiento de penas de trabajo en la comunidad es suficiente para atender el número de condenas de este tipo que se generan en España. En este sentido, se informa de que no resulta tampoco posible conocer, o siquiera intuir, el límite del potencial del crecimiento de este tipo de condenas. Como único dato se facilita el de 119.466 sentencias condenatorias hasta el tercer trimestre de 2009.

Continúa informando la Administración que tampoco resulta posible facilitar datos relativos al número de plazas con las que cuenta el sistema penitenciario para atender el cumplimiento de las penas de trabajo en beneficio de la comunidad, toda vez que las administraciones facilitadoras no establecen un compromiso concreto y, en consecuencia, las plazas no pueden ser contabilizadas de forma cierta.

Con esta premisa, esta Institución sólo puede reconocer el esfuerzo importante que la administración penitenciaria viene realizando durante los últimos años para que una innovación penológica (como lo fue en su momento la recepción de la pena de trabajo en beneficio de la comunidad), encontrara efectivo acomodo en el sistema penitenciario español.

Infraestructuras

En ejecución del vigente plan de construcción de nuevos centros penitenciarios y amortización de los obsoletos, durante el año 2010 la Administración tenía programada la

apertura de las siguientes instalaciones penitenciarias: Centro de Inserción Social de Albacete, Centro de Inserción Social de Murcia, Unidad de Madres de Madrid, Sección Abierta de Teruel y los centros penitenciarios de Levante en Murcia y Mahón. Pese a ello, únicamente han entrado en funcionamiento la nueva Sección Abierta de Teruel, el Centro de Inserción Social de Murcia (Guillermo Miranda) y el Centro de Inserción Social de Albacete.

En 2010, el Consejo de Ministros aprobó un acuerdo por el que se actualiza el Plan de Amortización y Creación de Centros Penitenciarios, en lo que afecta al periodo 2006-2012. Su actualización implica cambiar el uso previsto para ciertos terrenos y destinar recursos financieros para remodelaciones y/o ampliaciones de centros no previstas en los actuales centros de Almería y Teruel. También se prevé la construcción de nuevos centros de inserción social en Jerez de la Frontera, Zaragoza, Vigo, Asturias, Castellón y una Unidad de Madres en León.

La construcción de un centro penitenciario en Puerto del Rosario (Fuerteventura), se pospone por motivos económicos. Se autoriza la sustitución de algunas de las unidades de acceso restringido en hospitales del sector público por otras unidades que sea necesario construir en otros hospitales de la red pública española.

Esta revisión permitirá la creación de 1.232 plazas penitenciarias más que las previstas actualmente, así como una disminución de 2.700.000 euros de las inversiones asignadas a la ejecución del plan. Estas medidas destinadas a paliar el elevado incremento de la población penitenciaria de los últimos años, deben ir acompañadas, como ya se ha señalado, de adecuadas dotaciones de personal para posibilitar el cumplimiento del mandato constitucional de reeducación y reinserción de las personas condenadas a penas privativas de libertad.

Se continuará efectuando el seguimiento de estas actuaciones toda vez que se prevé que en 2011 sean inaugurados el nuevo centro penitenciario de Levante (Murcia), el de Mahón, y el de Gran Canaria (San Bartolomé de Tirajana), así como la nueva Unidad de Madres de Madrid (en el Centro de Inserción Social Victoria Kent).

Relaciones impropias en Madrid I

Se tuvo conocimiento de la destitución de los responsables del Centro Penitenciario de Madrid I (Mujeres), y de que se investigaba la actuación de un numeroso grupo de funcionarios de la administración penitenciaria ante la constancia de que se habían producido episodios de entrada de alcohol en la prisión para su consumo con reclusas y la fundada sospecha de la existencia de relaciones sexuales entre funcionarios y presas a cambio de tratos de favor.

La Administración informa que, desde finales de 2009, se venían recibiendo algunos comentarios sobre situaciones

irregulares. En enero de 2010 consta una denuncia de una funcionaria acompañada de un informe del jefe de servicios. En esta denuncia se relata un incidente que tuvo lugar el día 31 de diciembre 2009. Tras las averiguaciones preliminares se instruyó una investigación interna, constatándose que una mañana un funcionario se ausentó de su puesto de trabajo en reiteradas ocasiones, desatendiendo sus funciones profesionales, saliendo del establecimiento sin autorización para ello y adquiriendo bebidas alcohólicas que introdujo en el centro para consumirlas con distintas internas a las que permitió el acceso a cierta zona de oficinas, conculcando las más elementales medidas de seguridad y la orden de dirección existente al respecto.

Este mismo funcionario, días después, faltó al respeto e injurió de forma pública y notoria a una funcionaria que prestaba servicio en el centro socavando con esa actitud la imagen y prestigio de sus compañeros del centro.

También se constató la existencia de un grupo reducido de internas que mantiene una relación de excesiva confianza con un pequeño número de funcionarios, transgrediendo los límites que deben regir la relación entre los funcionarios de esa Administración y los internos en el centro. Como consecuencia de lo anterior, en el mes de abril se acuerda la incoación de dos expedientes disciplinarios, suspendiendo provisionalmente de funciones al funcionario en cuestión.

Por otra parte, en abril de 2010 se tuvo conocimiento de otro incidente, cuya gravedad motiva que la inspección penitenciaria visite el centro, constatando que un funcionario del servicio de noche en uno de los módulos abrió las puertas de dos celdas sin la presencia del jefe de servicios, como es preceptivo, y sin la concurrencia de causas suficientemente justificadas. Posteriormente, abrió la celda de las internas encargadas del economato del módulo, despertando tanto a ellas como a sus compañeras de celda, al objeto de adquirir productos del economato, lo que supone perturbar el descanso nocturno de las internas con el único objeto de satisfacer una apetencia personal, ajena por completo al servicio, sabiendo que su prevalencia jerárquica impediría a las internas negarse a ello. Existe la posibilidad de que se mantuvieran relaciones impropias en una de las celdas abiertas durante el horario nocturno, con la concurrencia de personas distintas a la interna que ocupa esa celda.

Tras incoarse el correspondiente expediente disciplinario, el funcionario implicado fue suspendido provisionalmente de funciones y se comunicaron los hechos a la Fiscalía de Madrid.

Posteriormente, fue cesado parte del equipo directivo del centro por no haber valorado adecuadamente la gravedad de los hechos ni actuado con la diligencia y la contundencia debida ante ellos. Al momento del cierre del presente informe el expediente de la Institución prosigue abierto.

CIUDADANÍA Y SEGURIDAD PÚBLICA

La oficina del Defensor del Pueblo alerta sobre la circular policial que puede provocar detenciones masivas de personas extranjeras

Problemas en la expedición del DNI, asuntos de tráfico y presuntos abusos policiales son los temas que más se repiten en este apartado. Por este motivo, muchas de las sugerencias y recomendaciones de la Institución estuvieron dirigidas a solicitar la mejora de los medios materiales y personales para la tramitación de estos asuntos. Por otra parte, a principios de 2010 se conoció una circular de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras que motivó que personas particulares y miembros de diversas asociaciones se dirigieran a la Institución para denunciar prácticas abusivas, por parte de agentes policiales, en la identificación y detención de ciudadanos extranjeros. En opinión de esta Defensoría, la redacción confusa y la mezcla de varios conceptos dentro de la Circular puede favorecer la práctica de detenciones masivas de extranjeros. Por este motivo, la Institución, que sigue recibiendo quejas en esta materia, ha trasladado su preocupación a las autoridades competentes y continúa manteniendo una actitud vigilante para valorar cada uno de los casos en los que pudieran restringirse injustificadamente los derechos de los ciudadanos extranjeros.

Víctimas del terrorismo

La oficina del Defensor del Pueblo siempre ha velado por la defensa de los derechos de las víctimas del terrorismo, lo que se ha traducido en una atención cuidadosa de las quejas recibidas de ciudadanos que han sido, ellos mismos o sus familiares, víctimas de un atentado terrorista y en un seguimiento detallado de cualquier novedad que se pudiera producir en el terreno normativo que condujera a la introducción de mejoras en el sistema legal vigente de solidaridad y protección a las víctimas.

Tras la aprobación de la proposición de ley de reconocimiento y protección integral de las víctimas del terrorismo en 2010, la Institución confía en que ésta sirva para dar la adecuada respuesta y protección a las víctimas de terrorismo que viene reclamando desde hace años.

Fuerzas y Cuerpos de Seguridad

Malos tratos

Las quejas recibidas en la Institución sobre presuntos malos tratos infligidos a los ciudadanos por los miembros de las Fuerzas de Seguridad han obligado a elaborar una metodología para el tratamiento de estas quejas a lo largo de su trayectoria y desde el comienzo de su funcionamiento, que ha estado basada en varios pilares fundamentales. En primer lugar, en el principio de prudencia que se deriva, por una parte, de la importante misión constitucional de los funcionarios policiales y, por otra, del imprescindible respeto a los derechos establecidos en el artículo 15 de la Constitución. Dicho de

otra manera, es necesario intentar conjugar dos graves riesgos: por un lado, la denuncia falsa, las exageraciones, la actitud "antipolicial" de base ideológica; de otro, el "abuso policial" en todas sus manifestaciones, desde las más graves (atentados a la vida, a la integridad física) a otras más leves, pero que también deben erradicarse, como el denominado "trato incorrecto" en la terminología del Defensor del Pueblo.

Como práctica interesante dentro de la citada metodología se encuentra la de recabar la versión de los testigos, si existen, en cualquier investigación en la que se hayan denunciado malos tratos causados por agentes de las Fuerzas de Seguridad. Esta práctica ha aportado importantes matices en asuntos en los que existen dificultades para el esclarecimiento de la verdad, debido a que, en líneas generales, es difícil que la autoridad policial reconozca "prima facie" que ha podido existir un exceso en la actuación policial.

Otra de las líneas de actuación del Defensor del Pueblo en esta materia, y que ha sido puesta de relieve reiteradamente en los distintos informes anuales, ha sido la de solicitar a la Administración de la que depende el agente cuestionado la procedencia de incoar información reservada y expediente disciplinario, sin perjuicio de su suspensión hasta que sea dictada sentencia penal, en orden a evitar la prescripción de las posibles faltas disciplinarias.

A este respecto, se sitúa la investigación iniciada en el caso planteado por la actuación de varios miembros de la Policía Local de Ceuta que, según exponía el compareciente, realizaban un acoso policial a su hijo al que le habían originado lesiones

de las que hasta la fecha de envío de la queja no se había recuperado totalmente. Como consecuencia de las agresiones sufridas, el interesado presentó denuncia en la Comisaría de Policía, tramitándose las diligencias previas número 780/08, por el Juzgado de Instrucción número 6 de Ceuta. De forma paralela a la denuncia, el compareciente formuló solicitud ante la Presidencia de la Ciudad Autónoma de Ceuta al objeto de que se iniciara un expediente disciplinario contra el citado agente por considerar que los hechos revestían la calificación de falta muy grave, sin que obtuviera respuesta alguna.

Tras la solicitud de informe realizada por esta Institución, y tras comunicar la Administración que no se pudo incoar expediente disciplinario alguno contra el agente de la Policía Local de Ceuta, al estar el asunto judicializado, se trasladó a la Presidencia de la Ciudad Autónoma el criterio del Defensor del Pueblo de que hay que diferenciar la duplicidad de sanciones, administrativa y penal, puesto que el uso del poder disciplinario que la Administración tiene sobre sus funcionarios, es distinto al que persigue la sanción penal impuesta por los mismos hechos.

Así, el Defensor del Pueblo viene insistiendo ante todas las administraciones públicas para que se evite el efecto perverso de la prescripción de la responsabilidad disciplinaria, como consecuencia de la larga duración de los procesos penales que tienen en suspenso todas las demás actuaciones. Por ello, sugiere siempre que se incoe el expediente disciplinario, aunque se deje en suspenso hasta la resolución del proceso penal.

Con base en las consideraciones expuestas se formuló una sugerencia tendente a que se acordara la incoación del correspondiente expediente disciplinario, a la vista de la existencia de la denuncia judicial formulada por el perjudicado y de la existencia de las lesiones sufridas y denunciadas, en su momento, mediante la aportación del correspondiente parte médico. Sugerencia que, hasta la fecha, no ha sido aceptada.

En otro supuesto, se inició la investigación ante las autoridades policiales, hasta la fecha no finalizada, cuando un padre denunció la agresión a su hijo en la estación de autobuses de Granada, quien al ser requerido para su identificación por dos agentes de la Policía Nacional, al constar en su documento nacional de identidad que era nacido en Guatemala y por su aspecto físico, le agredieron, le insultaron y le esposaron, llevándole al calabozo donde permaneció toda la noche. Asimismo exponía que la Policía le denunció y se realizó, según parece, un juicio rápido, del que no aportaba más datos, aunque sí remitió copia del parte médico en el que constaban las lesiones sufridas.

Frente al planteamiento expuesto a lo largo de estas líneas, existen otras quejas en las que su tramitación ha finalizado

poniendo de relieve la inexistencia de responsabilidades de los agentes en los malos tratos que se les imputaban, quejas en cuyo tratamiento es necesario conjugar el elemental principio de prudencia junto con la necesaria investigación de los hechos denunciados, de tal forma que la intervención de la Institución no esté exenta de seriedad y rigor en esta materia tan delicada.

Así, es claro ejemplo la queja por el trato recibido por varios ciudadanos con motivo de la intervención de la Policía Nacional en un establecimiento hostelero en Alicante. Los agentes intervinientes, según relataban los interesados, irrumpieron en el establecimiento que estaba cerrado al público, solicitando a los ocupantes del mismo que se identificaran, golpeándoles e iniciándose una pelea, de la que resultaron diversas personas con contusiones y heridas. Durante la misma, los agentes, según afirmaban los comparecientes, tuvieron un trato vejatorio y xenófobo con la compareciente y las demás personas que estaban en el local. La investigación puso de relieve que la autora de la queja agredió a uno de los agentes valiéndose de un vaso de cristal y de un bolígrafo, logrando lesionar en dos ocasiones a dicho agente. Posteriormente, la interesada se atrincheró tras la barra del local lanzando varios vasos a los policías intervinientes hasta que finalmente pudo ser reducida.

Este incidente dio origen en sede judicial a las Diligencias Urgentes 160/09, del Juzgado de Instrucción número 2 de Alicante y, posteriormente, al Juicio Oral 467/09 del Juzgado de lo Penal número 7 de Alicante, que dictó sentencia condenatoria contra los formulantes de la queja como autores de un delito de atentado a agente de la autoridad, y el Juzgado de Instrucción número 2 de Alicante dictó auto de sobreseimiento provisional de las Diligencias Previas número 3676/2009, instruidas por un supuesto trato vejatorio y xenófobo por parte de agentes del Cuerpo Nacional de Policía de Alicante, “por no estar debidamente justificada la perpetración del hecho”.

Seguridad ciudadana

La Institución mantiene una posición crítica sobre la Circular 1/2010, de 25 de enero, de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras en la que se dictan instrucciones para la identificación y detención —en caso de no identificación y/o de no acreditar residencia legal— de personas extracomunitarias. La Institución considera que en dicha circular se mezclan varios conceptos, en un cierto desorden, lo que provoca cierta ambigüedad y podría favorecer la práctica de detenciones masivas.

En relación con esta cuestión, se recibieron en esta Institución quejas provenientes de la Federación Estatal de Asociaciones de Inmigrantes y Refugiados en España, el colectivo por la Paz y la Solidaridad y un amplio colectivo de 140 asociaciones, sindicatos y otras entidades.

De lo manifestado en el informe remitido por la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, con ocasión de la tramitación de las mencionadas quejas, se deduce que existe, sin perjuicio de los problemas interpretativos puestos de relieve por esta Institución, un compromiso de respeto a la legalidad y se deja claro que las diligencias de identificación en la vía pública continuarán practicándose como se venía haciendo hasta la publicación de la circular o, lo que es lo mismo, en cada supuesto que se plantee a los agentes, éstos actuarán de acuerdo con las previsiones legales aplicables.

Las quejas recibidas también ponían de manifiesto que el establecimiento de controles de identificación de manera rutinaria en lugares públicos, con el exclusivo fin de localizar a ciudadanos extranjeros que estén en situación irregular en España, es una actuación policial que carece de la necesaria cobertura legal, a la luz de lo dispuesto en los artículos 19.2 y 20.1 de la Ley Orgánica de Seguridad Ciudadana, y los comparecientes expresaban su preocupación por la posibilidad de que se estuviesen realizando requerimientos de identificación sin otra base que los rasgos étnicos u otros signos externos distintivos de nacionalidad.

Según la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, la circular en ningún caso implica, ni lleva implícito, que la actividad policial se dirija al establecimiento de controles de identificación de manera sistemática o rutinaria, ni menos aun que se encamine hacia un colectivo concreto, como pueda ser el de ciudadanos extranjeros en situación irregular, y se señala que la actividad preventiva policial se elabora, planifica y ejecuta por las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad en función de las necesidades que se van planteando y previo análisis de inteligencia e información.

No obstante, se han seguido recibiendo numerosas quejas de ciudadanos que habían sido testigos de controles de identificación en la vía pública, aparentemente dirigidos a localizar a ciudadanos extranjeros que están en situación irregular en España, y que se realizan sin otro criterio que los rasgos étnicos u otros signos externos distintivos de nacionalidad, razón por la cual esta Institución sigue realizando actuaciones en esta materia y mantendrá una actitud vigilante para valorar cada uno de los casos en los que pudieran restringirse injustificadamente los derechos de los ciudadanos extranjeros.

Oficinas de Expedición del Documento Nacional de Identidad

Han continuado recibiendo a lo largo del año 2010, quejas de ciudadanos que ponen de manifiesto las dificultades que encuentran en las oficinas de expedición del documento nacional de identidad y pasaporte, teniendo en cuenta la obligación y el derecho que existe para todos los españoles de disponer de su documentación e identificación personal.



La actuación del Defensor del Pueblo en la tramitación de estas quejas se ha centrado en formular recomendaciones para que se incrementen y mejoren los medios materiales y personales de estas oficinas al objeto de que los ciudadanos puedan obtener su documentación personal en el menor tiempo posible. Asimismo, se recomendó en su momento al Ministerio del Interior la reimplantación del sistema de cita previa, al objeto de evitar las esperas innecesarias en las oficinas de expedición de dichos documentos.

Sin perjuicio de la existencia del sistema de cita previa, hoy elegido por la mayoría de los ciudadanos como sistema preferente a la hora de renovar su documento nacional de identidad o pasaporte, existen aún determinadas oficinas en las que se reparte diariamente un número de orden para la obtención del documento, números que se reparten entre las personas presentes que han optado por no acudir a los sistemas telefónicos o telemáticos de obtención de cita previa. En ocasiones, en este reparto presencial puede no haber números para todas las personas presentes, lo que ha motivado la recepción de quejas de ciudadanos que han optado por el método presencial frente al telemático o telefónico.

No obstante, hay que tener en cuenta que durante determinados períodos vacacionales siguen apareciendo problemas en relación con la cita previa, pues confluyen las circunstancias de mayor tiempo libre de los ciudadanos que aprovechan para atender estos asuntos, con el aumento de las necesidades de renovaciones del documento nacional de identidad y pasaporte ante los viajes que suelen realizarse con más frecuencia en estas fechas y la disminución del número de funcionarios de servicio, debido al disfrute de las vacaciones reglamentarias del personal.

Tráfico: procedimiento sancionador

A lo largo del año 2010 se han seguido recibiendo quejas en las que se planteaba la existencia de irregularidades en la notificación de las denuncias o de las resoluciones sancionadoras, en muchas de las cuales se ha procedido a la



notificación edictal al no resultar posible practicar la notificación en el domicilio que figura en los registros de la Dirección General de Tráfico, debido al incumplimiento del conductor o del titular del vehículo de la obligación de comunicar los cambios de domicilio.

No obstante, en algunos casos la Administración ha procedido a la anulación de las sanciones impuestas al constatar que la notificación había sido remitida a un domicilio erróneo sin que el conductor o el titular del vehículo hubiese incumplido la referida obligación.

Otras cuestiones de tráfico

Al tener conocimiento esta Institución, a través de los medios de comunicación, del problema existente en algunos puntos de la capital en relación con las sanciones por estacionamiento en zonas de carga y descarga reguladas también con parquímetros, se inició una investigación de oficio ante el Ayuntamiento de Madrid.

De las informaciones publicadas se desprendía que en determinadas plazas de carga y descarga figuran también las marcas azules o verdes en el pavimento, que indica que son plazas en las que, en principio, se puede entender que es posible aparcar como zona de estacionamiento regulado (SER), lo que puede producir una confusión en los conductores, que al ver pintadas las señales en el suelo, deciden estacionar su vehículo, con el correspondiente distintivo del parquímetro y, posteriormente, son sancionados por estacionar en zona de carga y descarga.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Madrid se señalaba que las reservas de estacionamiento de cualquier tipo se pueden señalar con limitación de horario o sin limitación horaria, dependiendo de varios factores, como son la utilización que se va a hacer de la reserva, las condiciones de movilidad de la zona y la demanda de estacionamiento.

Asimismo, se indicaba que en el caso concreto de las reservas de carga y descarga, especialmente en la zona centro, donde se ha instalado el Servicio de Estacionamiento Regulado, se

señalizan con limitación horaria, normalmente de 8:00 a 14:00 horas y de 16:30 a 19:00 horas, es decir, permitiendo que se pueda hacer uso de la reserva para realizar la carga y descarga tanto en horario de mañana como por la tarde, coincidiendo este horario generalmente con el de apertura de los comercios y, por lo tanto, con una mayor demanda por parte de los transportistas, pero permitiendo asimismo a los residentes o al resto de vehículos poder hacer uso de las plazas de estacionamiento al mediodía y por la tarde-noche, dada la gran demanda de estacionamiento que suele existir en los barrios de los distritos del centro de Madrid.

Continúa el mencionado informe señalando que esta delimitación horaria del uso de la reserva, que se da fundamentalmente en las reservas de carga y descarga, pero que se puede dar en cualquier otro tipo de reserva, implica que en las zonas donde está instalado el Servicio de Estacionamiento Regulado (SER) se señalice la banda de estacionamiento, de acuerdo con las prescripciones de la actual Ordenanza de Movilidad para la Ciudad de Madrid, en color azul o verde, dado que hay unas horas del día donde no existe reserva como tal, y puede hacer uso de la banda de estacionamiento cualquier vehículo, ajustándose a las limitaciones de la duración del estacionamiento y al pago de la tasa de acuerdo con lo establecido en la normativa vigente.

Con independencia de que haya podido darse algún caso de confusión por parte de los ciudadanos, lo cierto es que la actual regulación se acomoda a las disposiciones legales vigentes y la señalización es suficientemente visible en todas y cada una de las reservas. No obstante, desde la Dirección General de Movilidad se está procediendo a reforzar progresivamente la señalización de forma que aclare, aún más, las reservas compartidas. La señalización que se está implantando consiste básicamente en marcas viales en color amarillo, especificando la zona reservada a carga y descarga en gran tamaño junto a la pintura azul o verde del estacionamiento y en la señalización vertical se incluirá además la leyenda "resto de horario SER".

A la vista de lo manifestado en el informe remitido por el Ayuntamiento de Madrid, se procedió a dar por finalizada la referida investigación de oficio.

Presos españoles en el extranjero

A lo largo del año 2010 se han seguido recibiendo quejas de españoles desde prisiones del extranjero, en número inferior al de años anteriores.

De las estadísticas solicitadas, a efectos de completar este informe, a la Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios del Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación, hemos podido conocer que el número de presos españoles en el extranjero, a 30 de diciembre de 2010, era de 2.366. De éstos, el mayor número de españoles se encuentra en

Perú (278) y, a partir de aquí, en orden decreciente en Marruecos (232), Francia (212), Brasil (205), Portugal (177), Italia (147), Colombia (136), Argentina (106) y Alemania (101), encontrándose en otros países en número inferior a cien.

Con todos los países anteriores existe convenio con España para el traslado de personas condenadas, para que cumplan la pena impuesta en su país de origen, bien de carácter bilateral o bien porque integran el multilateral firmado a tal fin en Estrasburgo. Reconociendo que nuestro país es uno de los que más convenios bilaterales tiene firmados en la materia, nos congratulamos al poder añadir uno más a la lista, el firmado el 24 de noviembre de 2009 con los Emiratos Árabes Unidos, que se aprobó y ratificó el 27 de agosto de 2010.

Por último, y siempre según datos del ministerio, en el mes de mayo se firmó un convenio con Uruguay, que debido a cuestiones formales todavía no ha entrado en vigor.

De las 29 quejas sobre esta materia recibidas en esta Institución, 19 han sido admitidas a trámite, habiendo concluido 15 de las investigaciones iniciadas. Agrupándolas por materias, podemos elaborar dos grandes grupos que vienen repitiéndose todos los años, y que siempre recogen la mayoría de las quejas de los presos en el extranjero; la actuación del Consulado, por entenderla deficiente respecto de las obligaciones que tiene atribuidas, y las demoras en la tramitación y posterior ejecución del traslado a España para el cumplimiento de la condena.

Traslado a nuestro país de presos españoles en el extranjero para el cumplimiento de las penas

La mayoría de los españoles que han sido sentenciados en el extranjero, optan por solicitar su traslado a España para cumplir su condena, en virtud de los convenios firmados a tales efectos. La experiencia demuestra, por la tramitación seguida en las quejas por esta Institución, que desde que una persona solicita su traslado, pueden transcurrir incluso doce meses hasta que es definitivamente aprobado por ambos países. No obstante, no hay que olvidar que la solicitud no se cursa hasta que la sentencia de condena es firme, por lo que, sumado al plazo posterior a la aprobación, necesario

para la coordinación de los servicios policiales en la entrega del condenado, arroja un periodo que puede ser de hasta dos años para regresar a España desde el momento en el que una persona resulta detenida.

En este sentido, se dirigía a la Institución una mujer solicitando la supervisión de la actuación de la Administración Pública española toda vez que la aprobación del traslado de un familiar suyo condenado en Perú (detenido en mayo de 2009) se había producido en el mes de junio de 2010 y, estando a principios de noviembre de 2010, no se les había notificado nada respecto de la fecha del traslado, todo lo cual ha motivado el inicio de la oportuna investigación con la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, donde se encuadran los servicios de Interpol, solicitando informe al respecto.

Idéntico curso sigue el trámite de una queja presentada por la madre de un español que cumple condena en Brasil, siendo que en el mes de noviembre de 2010 todavía no se había efectuado el traslado, aprobado desde el mes de marzo según la información participada por la compareciente.

Por último, en el mismo sentido, debemos apuntar la queja de un ciudadano español que cumple condena en Italia, desde donde solicitó el traslado una vez firme la condena de tres años y diez meses por su relación con el tráfico de estupefacientes. Esta persona fue extraditada en febrero de 2009, su traslado se aprobó en mayo de 2010, y en el mes de octubre se recibió el último informe de la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil, participando que la Oficina Central de Interpol de España se encuentra a la espera de la concesión de la pertinente autorización por parte de las autoridades italianas.

Visitas institucionales

Debe hacerse constar aquí que la Defensora del Pueblo (e.f.) con ocasión de compromisos institucionales, visitó el 21 de octubre de 2010 la Prisión de Mujeres de Oslo (Trondheimsveien 375) y la de Hombres (Akebergveien, 11), entrevistándose con tres ciudadanas españolas y un ciudadano español internos en aquellos centros penitenciarios, pudiendo conocer directamente su situación y los problemas que les afectan, así como la atención consular recibida y las posibilidades de traslado a España.

MIGRACIONES E IGUALDAD DE TRATO

La Institución considera que ha llegado el momento de apostar por las políticas de integración

La Institución ha constatado que el número de extranjeros residentes en España no ha disminuido notablemente por la crisis económica y por ello considera que ha llegado el momento de apostar por políticas de integración. En 2010 se ha comenzado a trabajar en la elaboración de dos informes monográficos. Uno sobre la determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados y otro sobre las víctimas de trata. Además, el elevado número de quejas de ciudadanos españoles que una vez contraído matrimonio en el extranjero se encuentran con la imposibilidad de inscribirlo en el Registro Civil español o que ven frustrado su matrimonio con un ciudadano extranjero por denegarles los cónsules la inscripción o celebración del matrimonio ha motivado que se inicie una investigación general sobre este tema.

Emigración y asistencia a ciudadanos españoles en el extranjero

Problemas de cobro de prestaciones por precariedad económica, de asistencia sanitaria o quejas relativas a la actuación de las representaciones en el exterior en situaciones de emergencia, han motivado un alto porcentaje de las investigaciones en este apartado. Los problemas para regresar a España por robo o extravío de la documentación y la atención de emergencia en el transcurso de viajes de carácter turístico también han sido motivo de queja de los españoles en el extranjero.

Atención a emigrantes

Los criterios para la concesión y tramitación de las prestaciones por razón de necesidad que reciben los españoles residentes en el extranjero han centrado la mayoría de las quejas en este apartado. Por ejemplo, una española de 99 años residente en México denunció que no tenía medios de subsistencia y se encontraba en la indigencia. Tras iniciar una investigación se le comunicó que la Dirección General de la Ciudadanía Española le había reconocido su derecho a la percepción de prestación económica por ancianidad.

Asistencia y protección en el exterior

La actuación de las representaciones en el exterior en situaciones de emergencia y problemas de regreso a España por robo o extravío de la documentación han sido algunas de las quejas más frecuentes.

En 2010 se ha cerrado la investigación iniciada tras la queja de una ciudadana cuyo viaje a Irán coincidió con el inicio de las revueltas que surgieron tras las elecciones a la presidencia de la República en junio de 2009. La señora sostenía que no recibió respuesta de la Embajada española en ese país a pesar de llamar por teléfono y enviar correos electrónicos solicitando consejo sobre la seguridad en el país. La investigación

ha concluido constatando las diferencias entre lo manifestado por la interesada y lo afirmado por la Embajada.

En cuanto a la atención de emergencia en el transcurso de viajes de carácter turístico se han iniciado varias investigaciones. Una de ellas, tras conocer por la prensa la denuncia de que cinco españoles que habían sobrevivido al tsunami que azotó la isla Robinson Crusoe (Chile) no habían recibido el trato adecuado por parte del Consulado General de España en Santiago de Chile. Tras las oportunas investigaciones se concluyó que la asistencia no se realizó con la celeridad que exigían las excepcionales circunstancias que padecieron los afectados, ya que la autorización de ayuda para su alojamiento se demoró en exceso.

Sin embargo, en otro caso, la actuación del responsable consular, fuera del horario de oficina de atención al público, permitió que una española víctima de un robo en Bruselas pudiera regresar a España ese mismo día.

La desaparición de un español en Sudáfrica motivó otra investigación que aún sigue abierta tras informar el Consulado General de España en ese país de que las autoridades policiales habían localizado un cadáver que pudiera ser del desaparecido. La investigación se mantiene abierta hasta determinar el organismo, nacional o en su caso extranjero, que pueda realizar la prueba de ADN necesaria para la identificación del cadáver.

Inmigración y extranjería

En 2010 se han cumplido 25 años desde la entrada en vigor de la Ley Orgánica 7/1985, de 1 de julio, sobre derechos y libertades de los extranjeros en España, que estuvo en vigor hasta el 1 de febrero de 2000. También se han cumplido diez años desde que se creara un área específica para el estudio de las quejas relacionadas con migraciones en el Defensor del Pueblo.

Vivimos una época marcada por la crisis económica. A pesar de los pronósticos que vinculaban inmigración con el mercado de trabajo, el número de extranjeros residentes en España no ha disminuido notablemente por la crisis económica. Por este motivo, el reto ahora son las políticas de integración. Hemos de ser capaces de crear, en uno y otro lado, conciencia de pertenencia y de adhesión, pero tales sentimientos son fruto de las vivencias y del hábito de convivencia y no tanto de procesos estructurados que puedan concebirse y regularse enteramente a través de normas legales.

Entrada a territorio nacional

A pesar de la existencia de un procedimiento que establece los términos y requisitos para la expedición de la carta de invitación a favor de los extranjeros que por motivos turísticos o privados viajan a España, en 2010 se ha seguido detectando que no existen criterios uniformes sobre los documentos exigidos en las diferentes comisarías de policía. Por este motivo, se solicitó a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras la elaboración de unas instrucciones aclaratorias, solicitud a la que se mostró favorable. Aún así, siguieron recibiendo quejas, sobre todo de residentes en Barcelona y por ello, se ha vuelto a solicitar información a la citada Comisaría.

Ante la discrepancia de la Institución con la denegación de entrada en controles de frontera a menores de edad españoles acompañados de sus ascendientes, nacionales de terceros países, se envió un recordatorio de deberes legales y una recomendación a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para que se evitara dificultar el acceso de ciudadanos españoles a territorio nacional y se protocolizara la actuación en los puestos fronterizos para investigar el paradero del otro progenitor, cuando la persona que acompañe al menor no reúna los requisitos de entrada.

Visitas y actuaciones en los puestos fronterizos

La Institución ha vuelto a recomendar que se permita al letrado entrevistarse con el ciudadano al que se le ha denegado la entrada antes de la entrevista con el instructor del expediente de denegación de entrada en el aeropuerto de Barajas. La Comisaría General de Extranjería y Fronteras no ha aceptado esta recomendación al considerar que los derechos de los ciudadanos extranjeros incurso en un procedimiento administrativo de denegación de entrada están garantizados. La Defensoría discrepa de este criterio ya que considera que no se está prestando una asistencia letrada adecuada cuando no se permite la entrevista reservada entre el viajero y el abogado antes de la comparecencia que se produce en presencia del instructor. Además, la Institución considera que el letrado debe tener acceso inmediato al expediente cuando es llamado para prestar asistencia.

Se ha vuelto a realizar una visita de supervisión a la sala de inadmisión y asilo de las terminales 1 y 4 del aeropuerto de Barajas. Aunque se ha concluido que las instalaciones



y procedimientos de actuación cumplen con los parámetros internacionalmente aceptados, se considera preciso extender la videovigilancia a las dependencias de contención y se recomienda que se graben las entrevistas realizadas durante el procedimiento de denegación de entrada, entre otras cosas. Las autoridades competentes comparten el criterio de extender la videovigilancia pero lo supeditan a cuestiones presupuestarias. Sin embargo, no consideran necesaria la grabación de la entrevista por realizarse en presencia de un abogado. La Defensoría continúa con la labor de supervisión y vigilancia para mejorar el funcionamiento de estas instalaciones.

También se han visitado los puestos fronterizos terrestres de Irún-Biriatou (Guipúzcoa), La Junquera y Portbou (Girona) y ha resultado especialmente preocupante que no se haya corregido la práctica policial de no tramitar un procedimiento de denegación de entrada con la correspondiente resolución motivada, lo que supone obviar la obligatoria asistencia letrada prevista legalmente.

Autorizaciones de regreso y cuestiones conexas

La Institución recomendó a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración la elaboración de unas instrucciones a fin de que no se exigiera la comparecencia personal de los interesados en las solicitudes de autorización de regreso. La Dirección General de Inmigración dictó la Instrucción 07/2006, de 31 de agosto, según la cual se permite recurrir a fórmulas de representación voluntaria cuando los interesados estén renovando sus autorizaciones, pero no en los supuestos en los que sólo cuenten con una resolución favorable de autorización inicial. La investigación se suspendió al presentar una ONG un recurso contencioso-administrativo ante el TSJ de Madrid sobre este mismo asunto. El recurso fue desestimado pero el fallo admite la recogida de este documento en supuestos en los que concurran razones de urgencia suficientemente acreditadas que justifiquen la necesidad de realizar el viaje y la imposibilidad de esperar a su recogida y entrega personal.

En 2010 también continuaban siendo frecuentes las quejas de ciudadanos que se lamentan de las demoras y dificultades

para obtener un visado que les permita su regreso a España. A juicio del Defensor del Pueblo esta cuestión es un buen ejemplo de la necesidad de incorporar las nuevas tecnologías a la gestión del fenómeno migratorio para evitar estos retrasos.

Tratamiento de polizones

Se mantiene abierta una investigación sobre el tratamiento recibido por unos polizones que llegaron a Valencia en el mes de octubre. No fueron asistidos por intérprete a pesar de no entender el castellano y aunque tres afirmaban ser menores, no se dio traslado al Ministerio Fiscal de tal circunstancia, ni del contenido de las pruebas radiológicas realizadas.

Entrada por puestos no habilitados

En 2010 se ha reiterado a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil que el centro de primera acogida y detención de Motril no reúne las mínimas condiciones para albergar a los inmigrantes que llegan en patera. También se ha vuelto a solicitar a la Fiscalía General del Estado que realice actuaciones para mejorar el procedimiento de determinación de la edad que se sigue en el citado centro.

Por otra parte, se ha concluido la investigación iniciada tras la visita realizada en 2008 al Centro de Estancia Temporal de Inmigrantes (CETI) de Ceuta. Se valora positivamente la decisión de reagrupar los núcleos familiares en un área determinada, dado que supone un avance respecto a la situación anterior.

También se ha visitado el CETI de Melilla, con el objeto de hacer un seguimiento de la visita realizada en 2008. La Institución mantiene su preocupación por la sobreocupación del centro. Además, lamenta que aún no se disponga de un programa continuado de prevención, detección y tratamiento de víctimas de trata de seres humanos.

Por último, hay que destacar que ha sido aceptada la sugerencia planteada a la Delegación del Gobierno en Melilla y reiterada a la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración para que se resolvieran favorablemente las solicitudes de residencia de varios ciudadanos de Bangladesh que se encontraban en el CETI de Melilla, desde hacía ya varios años.

Menores extranjeros no acompañados

Determinación de la edad

Hay que resaltar que el tema de la determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados preocupa especialmente a la oficina del Defensor, por lo que se está realizando un informe monográfico sobre este tema.

En 2010, el mayor número de quejas relativas a la determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados tienen que ver con que cada vez, con mayor frecuencia,

se realizan las pruebas de determinación de la edad a personas documentadas con un pasaporte de su nacionalidad en el que consta que es menor de edad. Además, la falta de puesta en práctica del Registro Central de Menores no acompañados y la ausencia de un sistema informático que permita la consulta de datos entre las distintas fiscalías provinciales hace posible que la misma persona reciba tratamiento de mayor y menor de edad en un corto lapso de tiempo en función de la comunidad autónoma en la que se encuentre y que se le realicen pruebas de edad que arrojen datos contradictorios.

En 2010 se ha detectado una práctica por parte de una comunidad autónoma que ha sido puesta en conocimiento de la Fiscalía. Los servicios de protección de menores de la citada comunidad derivaban de manera automática y sin comunicación previa al Ministerio Fiscal a todos los menores extranjeros no acompañados bajo su guarda a una clínica privada. Allí tras realizarles una radiografía fijaban una edad y simultáneamente, la entidad de protección remitía los pasaportes, junto a una denuncia por falsedad documental al Juzgado de Instrucción y cesaba la medida de protección respecto al interesado, que quedaba en la calle totalmente desasistido. En la actualidad se está a la espera de que finalicen los procedimientos judiciales iniciados por muchos de los interesados para fijar la postura de la Institución.

Por otra parte la Institución ha seguido reclamando en 2010 que no se declare el cese de la tutela de los menores cuando abandonen los centros de forma voluntaria. Algunas entidades de protección, como la Diputación Foral de Guipúzcoa ya han subsanado esta práctica pero otras como la entidad de protección de Melilla siguen sin hacerlo.

También se ha reiterado la discrepancia con la práctica detectada en varias comunidades de mantener a los menores en el sistema de protección, sin declarar su situación de desamparo y, por tanto, sin que la entidad asuma su tutela.

Problemas en la documentación de la residencia legal

Las quejas en las que se detectan irregularidades relacionadas con la documentación de la residencia legal continúan siendo numerosas, pero en 2010 se han apreciado mejoras en la actuación de los organismos que tienen competencia para instar y expedir las autorizaciones.

Por ejemplo, la Delegación del Gobierno en Madrid ha aceptado varias sugerencias y ha reconocido que las solicitudes de renovación de residencia no se resolvían en tiempo y forma, al entender que quedaban extinguidas por cumplimiento de la mayoría de edad. Además, ha admitido que, en atención a la normativa vigente y a las sugerencias de esta Institución, la vigencia de las autorizaciones de residencia ya no está supeditada al cumplimiento de la mayoría de edad y el cese de la tutela.

Traslado de menores entre comunidades autónomas y Registro Central de Menores no acompañados

Durante 2010 han continuado las investigaciones sobre las situaciones de los menores que se encuentran en una comunidad autónoma mientras que su tutela está asumida por otra distinta.

La Institución considera que para acabar con estas situaciones es necesaria la efectiva puesta en práctica del Registro Central de Menores Extranjeros no Acompañados. Entre las carencias detectadas en su funcionamiento destaca la imposibilidad de acceso permanente al mismo, ya que está sujeto a horario y la falta de datos como los fundamentos de la atribución de edad y los problemas derivados de la atribución de competencias a los distintos cuerpos y fuerzas de seguridad del Estado, ya que no todas las policías autonómicas tienen acceso al Registro.

La Comisaría General de Extranjería y Fronteras y la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil han comunicado que están trabajando para mejorar el funcionamiento del citado Registro pero no han precisado fecha para poner en marcha estas mejoras.

Garantías en los procedimientos y expedientes de repatriación

Tras constatar la retención por un tiempo indeterminado de los pasaportes de menores extranjeros no acompañados para realizar actuaciones tendentes a su repatriación, se ha dirigido una recomendación a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para corregir esta práctica ilegal en los supuestos no previstos por la legislación. El citado organismo ha comunicado que desde la última reforma de la Ley de Extranjería el cometido de los policías ha cambiado ya que la Administración del Estado debe solicitar informe a la representación diplomática del país del menor acerca de sus circunstancias familiares.

Por otra parte, al hilo de una investigación iniciada en 2009 se ha dirigido una recomendación a la Diputación Foral de Guipúzcoa para que corrigiera su protocolo de actuación para que antes de adoptar cualquier decisión que afecte a los menores —en particular en lo relativo a los expedientes de repatriación y en los traslados a otros centros— se garantice su derecho a ser oído y asistido por la persona que él designe. Esta recomendación ha sido aceptada.

Situación de los extutelados

Se ha detectado una problemática sobre la recomendación que pueden emitir las entidades de protección para que se conceda autorización de residencia a menores tutelados que hayan llegado a la mayoría de edad sin dicho documento. En el informe del pasado año ya se daba cuenta de que el Grupo de Trabajo Regional de Menores Extranjeros no Acompañados de Madrid había establecido determinados criterios para la emisión de dicha recomendación, y que esta Institución

entendía que la redacción de uno de dichos criterios podía ser incompatible con el derecho a la tutela judicial efectiva de dicho menor.

Durante 2010, esta Institución ha podido conocer que la Delegación del Gobierno en Madrid exige la recomendación de la entidad de protección para conceder la autorización de residencia a los extutelados y la deniega con fundamento en informes desfavorables de la entidad de protección madrileña. Esta Institución discrepa con tal actuación.

Visitas a centros

En 2010 se ha realizado un seguimiento de las visitas realizadas en el ejercicio anterior y se han visitado tres nuevos centros: el Centro de atención a menores extranjeros no acompañados "La Esperanza" (Ceuta), el Centro de atención a menores extranjeros no acompañados "Nuestra Señora del Cobre" (Algeciras) y el Centro de menores "Fuerte de la Purísima" en Melilla.

El centro "La Esperanza" había sido visitado en 2008 y ya entonces se denunciaron las condiciones del centro que, en opinión de esta Institución, no reúne los requisitos mínimos para albergar y efectuar una labor educativa con los menores. Tras la visita anterior se había anunciado la construcción de un nuevo centro todavía no iniciada. Por este motivo, la Institución ha solicitado información para conocer si el proyecto ya está elaborado y si las obras han salido a licitación. Mientras no se construya el nuevo centro, la Defensoría considera que deben instalarse puertas en los huecos destinados a letrinas y debe resolverse la situación de insalubridad derivada de la suciedad existente. También se ha recomendado la instalación de paneles de separación en las duchas, especialmente cuando existen residentes de edades diferentes. Además, por la situación de saturación del centro, se ha solicitado información sobre la cantidad de ropa que reciben los menores y la cantidad de alimentos. Al cierre de este informe no se ha recibido respuesta del organismo competente.

En el Centro "Nuestra Señora del Cobre" se ha constatado un notable deterioro de las instalaciones, respecto a la visita realizada en 2006. Por este motivo, se ha urgido a la inmediata rehabilitación integral del centro o a obras de mantenimiento en los hogares en los que se alojan los menores. Además, el día de la visita, cuatro de los menores allí alojados llevaban nueve meses en el mismo a pesar de tratarse de un centro de acogida inmediata. Esto ha motivado que se solicite información al respecto.

En el Centro "Fuerte de la Purísima", ya visitado en 2008, se han constatado mejoras pero en opinión de la Institución siguen sin reunirse las condiciones para ser considerado un recurso de acogimiento de larga duración. Hay menores que residen allí desde hace cinco años. Además, la Institución ha vuelto a reiterar su preocupación ante la incorrecta aplicación

de la legislación en materia de documentación de menores extranjeros no acompañados por parte de la Delegación del Gobierno en Melilla. Dicha actuación debe ser objeto de atención por la Fiscalía, que también debe revisar el criterio seguido por la entidad de protección de esperar nueve meses para instar la documentación de los menores extranjeros tutelados.

Centros de Internamiento de Extranjeros

En 2010 se han visitado los centros de internamiento de extranjeros de Madrid, Murcia y Algeciras, además, de las instalaciones policiales de la Isla de las Palomas en Tarifa. Por otra parte, se ha realizado un seguimiento de las visitas realizadas en 2009.

Desde la anterior visita, en 2008, al Centro de internamiento de Madrid se han detectado mejoras que responden a las peticiones realizadas por esta Institución. Por ejemplo, se ha creado un segundo turno de comidas, se han habilitado teléfonos públicos en los módulos que permiten recibir llamadas del exterior y está previsto el inicio de obras en los locutorios, entre otras mejoras. Sin embargo, sigue sin instalarse pulsadores de llamada en las celdas, techado en los patios y continúa sin haber un protocolo para tratar a las internas que se encuentren en periodo de gestación, entre otras cosas.

Tras la visita al Centro de Murcia se ha recomendado que se extienda la videovigilancia a todas las dependencias, preservando el lógico derecho a la intimidad. También se ha pedido que se reduzca el número de internos por celda y se amplíe el régimen de visitas, entre otras mejoras.

Sobre el centro de Algeciras, la Institución recomienda el cierre inmediato del mismo por considerar que las instalaciones son absolutamente inadecuadas y el estado de conservación e higiene es lamentable. Por lo que respecta a las instalaciones de la Isla de las Palomas se apreció que se habían adoptado las mejoras sugeridas por la Institución tras la anterior visita.

En relación a otras actuaciones en centros de internamiento hay que destacar la preocupación de esta Institución por el ingreso de menores de edad en estos lugares, en este sentido se han realizado varias actuaciones. También se han realizado investigaciones de presuntos malos tratos en los citados lugares de internamiento. Así se han iniciado actuaciones en relación a varios casos de presuntos malos tratos en los centros de internamiento de Madrid y Barcelona.

Expulsiones y devoluciones

La reforma del Código Penal realizada en 2010 contempla la tipificación de la trata de seres humanos como delito. En informes de años anteriores, esta Institución ya ha dejado constancia de la importancia que otorga a la lucha contra este delito y de la necesidad de que la Administración mejore su persecución, la detección de las posibles víctimas y la articulación de medidas que permitan su efectiva protección.

En 2010 se han realizado actuaciones de carácter general en relación con este asunto y de carácter particular ante posibles víctimas de trata.

Se mantiene abierta la investigación con la ahora Secretaría de Estado de Igualdad para conocer los resultados del Plan Integral contra la Trata de Seres Humanos con fines de Explotación Sexual. Dentro de este plan se acordaba realizar un estudio que ha sido solicitado por esta Institución y que al cierre de este informe sigue sin ser recibido.

Distintas organizaciones no gubernamentales se han dirigido a la Defensoría apuntando que la instrucción de la Secretaría de Estado de Seguridad para la detección de víctimas de trata es insuficiente. Por este motivo se ha iniciado una investigación con la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para conocer la marcha del registro de expedientes relativos a víctimas de trata que debía estar operativo desde el 1 de enero de 2010. Al cierre de este informe, la Secretaría de Estado de Seguridad no había remitido ninguna información al respecto.

Tras conocer un caso que acabó con la expulsión de una presunta víctima de trata solicitante de asilo, a pesar de existir un informe favorable de ACNUR, se ha emitido una recomendación a la Oficina de Asilo y Refugio para que, en los supuestos en los que exista un informe favorable de ACNUR, se active un protocolo de comunicación de esta circunstancia a las autoridades policiales para que pueda concederse a la presunta víctima el periodo de reflexión antes de proceder a su expulsión.

En lo relativo a procedimientos de devolución, la Dirección General de Inmigración ha acogido favorablemente la solicitud de impartir instrucciones en las que determine la innecesidad de decretar expresamente la cancelación de las resoluciones de devolución una vez transcurrido el plazo de prohibición de entrada en ellas fijado, así como la inaplicación en estos supuestos de plazo de prescripción. Las instrucciones se encuentran pendientes de informe de la Comisaría General de Extranjería y Fronteras, por lo que la investigación continúa abierta.

En los procedimientos de expulsión se ha sugerido a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil la necesidad de modificar el sistema de consulta de la base de datos policial en materia de extranjería para facilitar la localización de la información que suministra en relación con las sanciones de expulsión y así evitar errores. Esta apreciación ha sido aceptada. Además, la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil ha permitido que desde la Comisaría Especial de la Policía Nacional del Defensor del Pueblo se realicen las consultas urgentes en la citada base de datos que permitan evaluar aquellas quejas que se reciben y cuya resolución no admita demora. Esta coordinación ha supuesto una agilización que redundará especialmente en la capacidad

de respuesta de esta Institución ante este tipo de actuaciones urgentes.

La Institución ha incidido en la necesidad de que las sanciones impuestas al amparo de la Ley de Extranjería respeten el principio de proporcionalidad. En este sentido, se han iniciado actuaciones en casos detectados en diversos puntos de España que tras la actuación de la Defensoría han procedido a sustituir la expulsión por una multa.

También se han investigado incidentes acaecidos en el transcurso de algunas expulsiones. En este sentido, se está realizando seguimiento del procedimiento judicial para esclarecer la muerte de un ciudadano nigeriano en el avión que le trasladaba a su país y de otros procedimientos judiciales por posibles malos tratos durante la ejecución de las expulsiones. Para evitar estos sucesos la Institución considera que deben reforzarse los aspectos relativos a las técnicas de contención física descritos en el protocolo de actuación policial para las repatriaciones y traslados por vía marítima y aérea.

Centros de gestión administrativa

Oficinas consulares

La investigación iniciada en 2008 con la Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios con ocasión de diversas quejas recibidas, acerca de las dificultades para obtener información telefónica sobre legalización de documentos y sobre el deficiente funcionamiento del sistema de cita previa a través de la página web del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación, ha concluido este año y la Institución celebra que la implantación de un sistema de asignación de citas previa haya supuesto una mejora en el servicio prestado a los ciudadanos.

Por otra parte, esta Institución ha manifestado su discrepancia respecto a la documentación requerida a letrados y demás representantes de los interesados para realizar gestiones ante el Servicio de Legalizaciones del Ministerio de Asuntos Exteriores, cuando las peticiones no se llevan a cabo mediante comparecencia personal de los propios solicitantes. En este sentido, se realizó una recomendación para que se cambiaran los criterios pero la misma no ha sido aceptada.

El Servicio de Legalizaciones ha sido objeto de muchas quejas por la demora en la contestación de peticiones y por la imposibilidad que manifiestan los ciudadanos para acceder al servicio telefónico. La Administración competente ha anunciado que se están realizando mejoras en este servicio pero a día de hoy siguen sin ponerse en marcha.

En 2010 se han investigado actuaciones irregulares en diversos consulados españoles. En muchos de los casos investigados, el trato incorrecto o la demora en la atención a los ciudadanos ha sido justificado por la falta de personal y el exceso de trabajo. Sin embargo, esta Institución quiere reiterar que la sobrecarga de trabajo no puede justificar el



incumplimiento de la normativa del procedimiento administrativo. La Defensoría recuerda que los servicios públicos deben prestar una adecuada y eficaz atención a los ciudadanos.

De nuevo, la Institución ha tenido que dejar constancia de su preocupación ante la contradictoria valoración que, respecto a un mismo requisito, realizan dos organismos de la Administración en un mismo expediente administrativo. En este sentido, se han realizado varias investigaciones ante distintos Consulados.

En 2010 han sido frecuentes los casos en los cuales los organismos consulares han denegado el visado de residencia por reagrupación familiar al estimar que el matrimonio de los interesados es de conveniencia.

Oficinas de Extranjeros

En sus informes anuales el Defensor del Pueblo ha insistido en la necesaria implantación de Oficinas de Extranjeros en las distintas provincias del territorio nacional. Por ello, se ha realizado un seguimiento de su implantación en las provincias en las que todavía no existen.

Por otra parte, se han realizado actuaciones en algunas oficinas, tras conocer deficiencias en su funcionamiento a través de los usuarios.

A finales de 2010 se realizó una visita a la Oficina de Extranjeros de Barcelona por las demoras apreciadas en la resolución de solicitudes de autorización de residencia por circunstancias excepcionales, renovaciones y concesión de cita previa a los interesados. Tras la visita se ha realizado una recomendación para que, con carácter de urgencia, se dote a esta oficina de funcionarios interinos suficientes para atajar la situación de colapso en la que se encuentra. A finales de 2010 tenían 55.531 expedientes en trámite. La investigación se mantiene abierta.

También a finales de año se iniciaron investigaciones que continúan abiertas en las oficinas de Castellón, Cádiz, Jerez de la Frontera y Málaga por la insuficiencia de personal y la falta de idoneidad de las instalaciones que han originado largas colas de ciudadanos y bloqueos de los teléfonos en estas oficinas.

La importante carga de trabajo soportada por la Brigada provincial de Extranjería y Documentación de Madrid en los últimos años ha originado que se inicie una investigación de oficio con la Secretaría de Estado de Inmigración y Emigración para conocer los medios materiales y personales previstos para afrontar el notable incremento de solicitudes de renovación de autorizaciones derivadas del proceso de normalización de extranjeros que culminó en 2005. La investigación continúa abierta a la espera de conocer el impacto real de las medidas que ya ha anunciado la citada administración.

Procedimientos de residencia

Régimen Comunitario

En 2010 se conoció la sentencia de la sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Supremo que dejaba sin efecto varios preceptos del Real Decreto 240/2007, de 16 de febrero, sobre entrada, libre circulación y residencia en España de ciudadanos de los Estados miembros de la Unión Europea y de otros Estados parte en el Acuerdo sobre el Espacio Económico Europeo. La citada sentencia coincidía con los argumentos puestos de manifiesto por la Institución y supuso un cambio sustancial en el estatus de los ciudadanos de la Unión y de sus familiares en España.

En el pasado informe se puso de manifiesto que la existencia de una orden de expulsión o prohibición de entrada impuesta por estancia irregular a un familiar de un ciudadano de la Unión antes de que tuviese tal condición podía dificultar e incluso impedir la concesión del visado por disfunciones meramente administrativas. La investigación iniciada el pasado año ante la Dirección General de Inmigración y la Dirección General de Asuntos Consulares y Migratorios ha derivado en que esta Dirección General haya dictado unas instrucciones, conforme a las cuales en estos supuestos, una vez comprobada la condición de beneficiario del régimen comunitario, se procede a la concesión del visado. Por tanto, salvo casos puntuales que puedan presentarse, esta disfunción debe considerarse superada.

Por otro lado, el exceso de celo de algunos consulados para evitar matrimonios de complacencia ha motivado actuaciones de dichos consulados que han tenido que ser investigadas por la Institución para evitar que se denegaran visados en régimen comunitario a personas merecedoras de los mismos.

Tras realizar una amplia investigación, en el informe de 2009 se informó de la situación de indocumentación sobrevenida en

que quedan los cónyuges reagrupados por extranjeros que posteriormente adquieren la nacionalidad española. En síntesis, la Administración estima que la inscripción del matrimonio es necesaria para que pueda ser reconocido de conformidad con la ley española, pero este trámite se demora más de un año debido al colapso que sufre el Registro Civil Central. Durante este periodo la Administración no reconoce al cónyuge reagrupado la aplicación del régimen general ni del régimen comunitario.

En el año 2009 la Dirección General de Inmigración rechazó la propuesta de esta Institución para solucionar estos supuestos mediante la concesión de una tarjeta comunitaria provisional y tampoco aceptó la aplicación del régimen general de extranjería. En 2010, la citada Dirección ha variado su postura y ha solicitado informe a la Dirección General de los Registros y del Notariado, con carácter previo a impartir unas instrucciones con las que dar solución a estas situaciones. La investigación continúa a la espera de conocer el contenido de las citadas instrucciones.

Régimen general de extranjería

En anteriores informes anuales se hizo amplia referencia a las actuaciones realizadas ante la Dirección General de Inmigración y la Federación Española de Municipios y Provincias, a fin de que se apruebe un instrumento normativo que permita armonizar los informes municipales sobre adecuación de vivienda que preceptivamente han de ser aportados a los expedientes de reagrupación familiar. La insuficiencia de la regulación reglamentaria ha determinado que algunos organismos introduzcan elementos de valoración de los informes no previstos reglamentariamente.

La Dirección General de Inmigración considera que el marco idóneo para acometer la necesaria homogeneización de la materia es la próxima reforma del Reglamento de Extranjería. Esta Institución entiende necesario que se afronte la reforma de esta materia en el futuro reglamento y espera que en el mismo puedan subsanarse las deficiencias de la actual regulación.

Otro asunto cuyo desarrollo está pendiente desde el año 2004 es la orden ministerial a la que el Reglamento de Extranjería difiere la determinación de los medios económicos exigibles al reagrupante para ejercer el derecho a la reagrupación. Las delegaciones y subdelegaciones del Gobierno tratan de superar esta deficiencia aplicando instrucciones de la Dirección General de Inmigración dictadas para su aplicación en otros procedimientos, como es el de los medios económicos del empleador para hacer frente a una contratación y a las necesidades de su familia. Estas instrucciones no responden al mandato reglamentario de desarrollo específico de la materia y su aplicación a la reagrupación familiar puede dar lugar a denegaciones sin suficiente justificación. Por tanto, resulta ineludible que en la próxima reforma reglamentaria se afronte debidamente esta cuestión.

En 2010 han continuado examinándose supuestos en los que no se reagrupa a todo el núcleo familiar y por ello los consulados están denegando los visados solicitados. Las sugerencias de esta Institución a la Administración, en este sentido han sido acogidas favorablemente y han determinado la concesión de los visados solicitados.

Como en años anteriores, en el caso de la reagrupación de cónyuges, el motivo fundamental de denegación de los visados continúa siendo la convicción del representante consular de que el matrimonio es de conveniencia. En algunos casos, esta convicción queda destruida por la existencia de hijos matrimoniales, por lo que tras la intervención de esta Institución se ha revisado la inicial resolución denegatoria. En varias de las quejas tramitadas, esta Institución ha constatado que no resultaba posible llegar al grado de convicción exigible para considerar que el matrimonio se había celebrado en fraude de ley o no se había motivado suficientemente la correspondiente resolución denegatoria, por lo que se han realizado las correspondientes investigaciones.

En lo relativo a autorizaciones de residencia y de estancia, muchas de las quejas han venido motivadas por la novedad que introduce la LO 2/2009, de 11 de diciembre, de devengar las tasas cuando se solicita la autorización, prórroga, modificación o renovación de las autorizaciones. Casi todas las quejas se refieren a procedimientos tramitados en la Delegación del Gobierno en Madrid. Las quejas evidenciaban que este organismo no facilitaba por ningún medio el acceso a los impresos para la liquidación de tasas antes de la presentación de la correspondiente solicitud; el impreso se enviaba por correo al domicilio fijado por el interesado a efectos de notificaciones con el correspondiente requerimiento de pago. En los casos examinados, los interesados no habían recibido dichos impresos en su domicilio o no habían tenido conocimiento de su envío, por lo que se había procedido al archivo de sus expedientes. Este sistema era claramente disfuncional, por lo que esta Institución inició la correspondiente investigación ante la Delegación del Gobierno en Madrid. En septiembre se recibió un informe de la citada administración en el que anunciaba que ya se había modificado el sistema y resultaba posible obtener los impresos correspondientes en las Oficinas de Extranjeros de Madrid y mediante su descarga a través de Internet, por lo que las disfunciones que dieron lugar a la realización de la presente investigación han sido superadas. Sin perjuicio de lo anterior, prosiguen las actuaciones a fin de que se dé una solución a los ciudadanos que como consecuencia de esta situación vieron archivada su solicitud de renovación.

En otro orden de cosas, el Reglamento de Extranjería determina que la concesión de autorización de residencia por circunstancias excepcionales en los supuestos de arraigo, con excepción de la que se conceda a menores, lleva aparejada una autorización de trabajo en España durante su vigencia.



No obstante, la Instrucción dictada por la Dirección General de Inmigración en el año 2005 sobre el procedimiento de arraigo determina que las autorizaciones de residencia que se concedan sin necesidad de contar con contrato de trabajo tampoco llevarán aparejada la autorización para trabajar. Este supuesto de restricción de derechos excede de las previsiones reglamentarias. Por ello, se ha puesto de manifiesto a la Dirección General de Inmigración la aparente falta de adecuación de las referidas instrucciones al Reglamento de Extranjería. En la actualidad se está a la espera de conocer el criterio de la Administración sobre esta cuestión.

Asilo

En el año 2010 se inició una investigación ante la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil en relación con la intervención de agentes de la Brigada Central contra las Redes de Inmigración Ilegal y Falsedades Documentales que entrevistaron a un grupo de solicitantes de asilo en el Aeropuerto de Barajas. Los interesados manifestaron su malestar y temor por las entrevistas realizadas, afirmando que habían recibido un trato desconsiderado y se habían sentido presionados para efectuar declaraciones. La Dirección General manifestó que el objetivo de dichas entrevistas era identificar posibles víctimas del delito de inmigración ilegal o tráfico de personas, prestándoles en ese caso la debida protección. Según se comunicó, los funcionarios sabían que únicamente debían efectuar indagaciones en aquellos supuestos en los que la demanda de asilo no hubiera sido admitida a trámite. No obstante, por error se realizaron también a demandantes cuya solicitud se encontraba en trámite. El citado órgano directivo consideraba que no se había producido injerencia en el procedimiento de asilo y que no era precisa la presencia de letrado al ser el motivo de las entrevistas ajeno al procedimiento de asilo. Los interesados mantenían que no tuvieron la impresión de que se pretendiese su colaboración y, mucho menos, la protección de la Administración española. Esta Institución considera que aun cuando el objetivo de identificar víctimas de tráfico sea loable, las actuaciones seguidas fueron improcedentes, especialmente las efectuadas a personas que estaban a la espera de conocer el resultado de su demanda y que, en el caso de

considerarse indispensable la realización de tales indagaciones, debe esperarse a la finalización del procedimiento de asilo y deben realizarse en presencia de abogado. Por ello se remitirá un recordatorio de deberes legales a la Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil.

También se inició una investigación ante las Jefaturas Superiores de Policía de Melilla y de Ceuta, tras conocer que funcionarios policiales estaban impidiendo el traslado a la península de demandantes de asilo, provistos de la correspondiente tarjeta que les identificaba como tales. Tras el inicio de una investigación, la Administración insistió en la corrección de su actuación, en virtud de la cláusula de reserva que sobre las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla se incluyó en el Convenio de Aplicación del Acuerdo de Schengen. Esta Institución manifestó su disconformidad con tal actuación por estimar que la limitación del derecho de circulación dentro del territorio nacional de un titular de un documento de identidad de solicitante de asilo, expedido por el Ministerio del Interior no está justificada ya que dicho documento autoriza a dichos solicitantes de asilo a permanecer en España durante el tiempo de su validez. El asunto fue sometido a procedimiento judicial por lo que se concluyeron las actuaciones. Varias resoluciones judiciales dictadas por el Tribunal de Justicia de Andalucía declararon que se había impedido de manera ilegítima el derecho a la libre circulación dentro de territorio nacional que asistía a los interesados, en su condición de solicitantes de asilo.

Igualdad de trato y no discriminación por el origen étnico, racial o nacional

La oficina del Defensor del Pueblo ha continuado con las investigaciones iniciadas en los últimos años sobre la utilización de Internet por grupos racistas y neonazis para la difusión de mensajes de odio y violencia contra las personas o colectivos sociales por motivos racistas, xenófobos, antisemitas u homófobos. En este sentido, el Defensor colabora con el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia para combatir la difusión del odio y la violencia en la red.

En el informe del año pasado se dio cuenta de la investigación tramitada desde 2006 con la Secretaría de Estado de Seguridad y con el Observatorio Español del Racismo y la Xenofobia sobre los patrones de trato diferenciados por parte de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado hacia las minorías étnicas o personas extranjeras. En 2010, se ha recibido informe de las actuaciones del Observatorio en el que se menciona que actualmente se trabaja conjuntamente con el Ministerio del Interior sobre el contenido de la Estrategia Nacional e Integral de lucha contra el racismo y la xenofobia en las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado. Tras recibir esta información se ha solicitado que se concrete una descripción del diseño del futuro sistema de recogida de datos, de su contenido, del seguimiento previsto y de su aplicación práctica.

Recientemente se han recibido en la Institución numerosas quejas de ciudadanos de origen extranjero que han sido detenidos como consecuencia de controles de identificación realizados de manera sistemática en distintos lugares de Madrid. Antes de recibir estas quejas, el Defensor ya había iniciado una investigación con la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para conocer cómo se estaban realizando las diligencias de identificación en la vía pública tras la entrada en vigor de la Circular 1/2010, de 25 de enero.

El organismo competente informó de que las identificaciones se realizaban con pleno respeto a lo dispuesto en la Ley de Enjuiciamiento Criminal, Ley Orgánica de Protección de la Seguridad Ciudadana y Ley de Extranjería, con independencia de la entrada en vigor de la citada circular. No obstante, de las quejas recibidas parecía desprenderse que se estuviera haciendo una interpretación de la circular restrictiva con los derechos de los ciudadanos extranjeros en función de sus rasgos étnicos. Muchos de los comparecientes manifestaban haber sido detenidos "preventivamente" y trasladados a dependencias policiales, estando documentados, cuando no quedaba acreditado en el control de identificación su estancia regular en España. Debido al alto número de quejas se ha solicitado un nuevo informe a la Comisaría General de Extranjería y Fronteras para que vuelva a comunicar si continúan los controles de identificación sistemáticos en la vía pública en función de los rasgos étnicos. De la interpretación de la Circular 1/2010 se da cuenta en el capítulo del área de Seguridad y Justicia.

Registro Civil

Durante 2010 se ha realizado un seguimiento del impacto que las medidas acordadas en el Plan de Modernización de la Justicia han supuesto para la situación de los Registros Civiles. En este sentido, la Secretaría de Estado de Justicia ha remitido un informe detallando los avances producidos.

Por otra parte, ante las demoras generales apreciadas en la resolución de los recursos formulados, la Institución ha iniciado una investigación de carácter general ante la Dirección General de los Registros y del Notariado para conocer los tiempos medios de demora en la resolución de los recursos. En el marco de dicha investigación, la Administración ha comunicado que el tiempo medio de demora para la resolución de los recursos es de dieciocho meses. De la información recibida parece desprenderse que el cómputo de los dieciocho meses comienza cuando el expediente se encuentra en las dependencias administrativas de la Dirección General y completo de informes. Por lo anterior continúa abierta la investigación al objeto de ampliar los datos ofrecidos por la Administración.

Un año más, un elevado número de quejas han venido motivadas por la situación de colapso en la que se encuentra el Registro Civil Central. Esta situación de colapso preocupa especialmente a la Institución que considera ineludible

que se afronte la gravísima situación por la que atraviesa este registro.

La Administración ha informado de las medidas contempladas en el Plan de Choque para paliar esta situación de colapso. Plan que en opinión de la Defensoría debiera haberse iniciado hace ya tiempo. Al cierre de este informe se ha vuelto a solicitar a la Secretaría de Estado de Justicia información sobre las medidas de este Plan de Choque ya aplicadas y sobre su incidencia en el funcionamiento del Registro Civil Central y en concreto, se ha solicitado información sobre el servicio de atención al ciudadano y sobre los problemas que los usuarios encuentran para contactar vía telefónica con este registro. Los problemas con ambos servicios son señalados en la mayoría de las quejas de los ciudadanos.

Por otra parte, son numerosas las quejas de ciudadanos españoles que una vez contraído matrimonio en el extranjero se encuentran con la imposibilidad de inscribirlo en el Registro Civil español o que ven frustrado su matrimonio con un ciudadano extranjero por denegarles los cónsules la inscripción o celebración del matrimonio. Por la proliferación de estas quejas, se ha iniciado una investigación general sobre este tema de la que se dará cuenta en el informe de 2011.

Por último, en relación al registro central de penados y rebeldes, se ha dirigido nuevo escrito a la Secretaría de Estado de Justicia, indicando que, a juicio de esta Institución, a los ciudadanos extranjeros que pretenden solicitar certificados o cancelar dichas inscripciones ante el Registro Central de Penados y Rebeldes se les debe exigir únicamente el pasaporte o documento análogo ya que dicho documento es el que acredita su identidad. En consecuencia, la Institución entiende que



deben adoptarse las medidas necesarias para eliminar los requisitos adicionales al pasaporte que en la actualidad se exigen. En concreto, se deberá eliminar de la página web el requisito adicional de "visado suficiente" y se debe permitir el acceso al Registro a aquellos extranjeros que presenten su pasaporte para acreditar su identidad.

EDUCACIÓN

La oficina del Defensor reclama un pacto en materia educativa

La oficina del Defensor del Pueblo reclama de nuevo un pacto en materia educativa. La Institución lleva insistiendo desde 2004 en la necesidad de que las fuerzas políticas consensúen un sistema educativo con vocación de permanencia. Las consecuencias de la crisis económica también se han dejado notar en las quejas relacionadas con esta materia. Deficiencias en las instalaciones, falta de equipamientos escolares, problemas en la prestación de algunos servicios como el transporte escolar, limitación o supresión de ayudas para los alumnos o sus familias y falta de profesorado y personal de apoyo, son algunas de las quejas más recurrentes.

Educación no universitaria

Instalaciones escolares

Deficiencias de muy distinto carácter y envergadura en las instalaciones de los centros docentes, año tras año, originan quejas. Las más frecuentes son de los colegios públicos que escolarizan alumnos del segundo ciclo de educación infantil. En muchos casos, la escolarización de niños de tres a seis años, que cursan las citadas enseñanzas en colegios públicos se produce en instalaciones ya existentes, pensadas inicialmente para la escolarización de alumnos de primaria, de mayor edad, y en ocasiones precariamente adaptadas para su nuevo uso.

Han generado quejas, la existencia de barreras arquitectónicas, el deterioro de instalaciones, la necesidad de efectuar obras de reforma o rehabilitación, o de ampliar instalaciones pensadas para atender a un número mucho más reducido de alumnos, por lo que carecen del número de aulas necesario y de espacios de la capacidad adecuada para atender al volumen de alumnado que escolarizan en la actualidad. La ubicación de aulas prefabricadas en los centros, es una de las fórmulas a las que acuden las administraciones educativas para dar solución, en principio provisional, a la demanda efectiva de plazas escolares cuando excede las previsiones. En ocasiones la insuficiente capacidad de los centros se suple incrementando el número de alumnos por aula por encima del máximo establecido en la normativa. El retraso en abordar la construcción de nuevas instalaciones, tomando como referencia los tiempos establecidos en las programaciones o los compromisos adquiridos por las respectivas administraciones educativas, también es objeto de quejas en todos los ejercicios.

El Defensor del Pueblo, en octubre de 2010, una vez iniciado el curso escolar y adoptadas las medidas de ajuste necesarias para el comienzo del curso, inició una investigación

de oficio ante el Ministerio de Educación, en cuanto gestor del sistema educativo en las Ciudades Autónomas de Ceuta y Melilla, y ante cada una de las administraciones educativas autonómicas, con la finalidad de obtener datos para conocer la incidencia real de situaciones con soluciones de carácter provisional, dados los efectos negativos que de ello se derivan para el bienestar de los alumnos y para la consecución de un adecuado nivel de calidad del proceso educativo.

Se recabaron datos que permitieran cuantificar, sobre el curso 2010-2011, situaciones como las expuestas: conocer el número de unidades que funcionarían en espacios habilitados o instalaciones prefabricadas; el número de alumnos afectados; la incidencia de supuestos en que se hubiese recurrido a incrementar el número de alumnos por aula por encima de la capacidad de estas últimas o superando el máximo establecido para las unidades de cada etapa educativa. Igualmente, se solicitó información respecto de las causas de adopción de decisiones en la línea indicada y sobre las modificaciones que podrían introducirse en los sistemas de planificación actuales para que la construcción de nuevas instalaciones escolares o la ampliación de las ya existentes se abordaran con mayor agilidad.

Hasta el momento de redactar este informe sólo se ha recibido respuesta de nueve de las dieciocho administraciones educativas consultadas. Han respondido el Ministerio de Educación y las Comunidades Autónomas de Andalucía; Asturias; Canarias; Castilla-La Mancha; Castilla y León; La Rioja; Madrid y Navarra. Extremadura y Galicia han respondido pero deben ampliar los datos ya aportados. Para dar una impresión completa de las conclusiones que permita obtener la investigación de oficio iniciada, parece imprescindible disponer de los datos de todas las administraciones consultadas. Una parte de las respuestas recibidas hasta el momento se ha centrado en contestar a uno solo de los aspectos

plantados: el relativo a la utilización de aulas modulares o prefabricadas, en algunos casos para afirmar que no existen en su ámbito territorial.

En resumen, dada la insuficiencia, cuando no ausencia, de datos obtenidos hasta el momento, difícilmente pueden extraerse conclusiones generales o formularse propuestas específicas en torno a las deficiencias de las instalaciones escolares. Serán necesarios datos más concretos y precisos y por ello, a lo largo del año 2011, se proseguirán las actuaciones iniciadas en octubre pasado. Ello no obsta para apuntar algunos ámbitos en los que una intervención decidida parece imprescindible. Es precisa una conexión directa e inmediata entre la planificación urbanística y la programación de instalaciones educativas, garantizando no sólo las reservas de suelo necesarias para ello sino la coordinación entre las fases de ejecución de la planificación y la puesta en funcionamiento de los centros escolares necesarios para atender a la población resultante de la urbanización. Igualmente necesaria es la realización de estudios demográficos prospectivos que anticipen la demanda previsible de plazas escolares en cada ámbito poblacional, posibilitando así una planificación cautelar que evite el recurso a soluciones provisionales. Y sería conveniente revisar, sin mermar las garantías de buen uso de los recursos públicos, los procedimientos de elaboración de proyectos de licitación y adjudicación de obras de reforma, rehabilitación o nueva construcción de centros educativos y obtención de licencias, para acortar el tiempo entre la detección de la necesidad de actuación y la satisfacción de la misma.

Escolarización y admisión de alumnos

La escolarización de alumnos de educación infantil ha dado lugar a quejas que tienen en común su referencia a la insuficiencia de las plazas ofertadas, pero el marco legal regulador de primer ciclo de las citadas enseñanzas configura las mismas como no obligatorias, por lo que las administraciones educativas no tienen que proporcionar necesariamente plazas gratuitas a todos los solicitantes, aunque sí deben promover “un incremento progresivo de la oferta de plazas públicas”.

También en este ejercicio se han planteado quejas cuestionando que el sistema educativo español no permita que la educación de alumnos en edad de cursar enseñanzas obligatorias se produzca dentro de su ámbito familiar, opción conocida como “homeschooling”. El Defensor del Pueblo, que había trasladado en un ejercicio anterior, a la Secretaría General de Educación los planteamientos en que se basaban las quejas, deducidos de la situación existente en países de nuestro entorno, con la finalidad de demandar información sobre eventuales proyectos del Ministerio dirigidos a establecer un marco normativo dentro del cual tuvieran cabida fórmulas educativas como la propugnada por los reclamantes, obtuvo en su momento una respuesta negativa.



A quienes han planteado quejas sobre el mismo asunto en el año 2010, se les ha informado de la realización y resultados derivados del trámite informativo mencionado.

Han sido asimismo informados de que el Defensor del Pueblo no se encuentra facultado para cuestionar las leyes salvo que vulneren prescripciones del texto constitucional circunstancia que, a juicio de esta Institución no concurre en los preceptos de las leyes educativas que imponen la asistencia a centros docentes de los alumnos que se encuentren en edad de cursar enseñanzas obligatorias. Parece oportuno destacar que el Tribunal Constitucional, en una reciente sentencia —STC 133/2010, de 2 de noviembre—, ha declarado expresamente la adecuación constitucional de los preceptos legales que configura la enseñanza básica obligatoria como un periodo de escolarización, entendida esta última como tiempo de asistencia efectiva a un centro docente.

En el ámbito de la educación especial hubo algunas quejas que aluden a desacuerdo de los alumnos y sus familias con el modelo de escolarización decidido por la administración competente. Sin cuestionar la competencia de las administraciones educativas para decidir en última instancia el modelo de escolarización idóneo, parece necesario insistir en que el proceso de adopción de este tipo de decisiones debe venir en todo caso acompañado del diálogo con los alumnos y sus padres o tutores, y a ser posible del acuerdo, entre ambas partes, a fin de asegurar el acierto y el mayor beneficio para el alumno.

Como en ejercicios anteriores, las quejas en materia de admisión de alumnos cuestionan, bien aspectos del desarrollo o de los resultados derivados de concretos procesos de admisión, bien la propia configuración normativa del sistema de admisión de alumnos en centros docentes públicos y privados concertados. En la mayor parte de los casos, los autores de las quejas no aportan indicios de posibles actuaciones administrativas irregulares y por ello estas últimas no son admitidas a trámite. En otros casos, cuestionan aspectos de la configuración reglamentaria del régimen de admisión de

alumnos, en su mayoría referidos a educación infantil. El Defensor del Pueblo determina la procedencia de su intervención valorando la adecuación a las normas legales, a las finalidades a que se dirige el citado régimen dentro de nuestro ordenamiento educativo y a los principios que informan el mismo. A estos criterios prioritarios que marca la ley se han añadido otros aspectos relacionados con circunstancias que tienen especial incidencia en la conciliación de la vida familiar y laboral, como es el caso de que los padres trabajen o tengan impedimento justificado de atender al niño; niños nacidos de partos múltiples; acogimientos familiares; discapacidad, etcétera.

Ordenación académica

En el nivel de bachillerato se ha hecho referencia, entre otras, a cuestiones relacionadas con la ordenación académica de dichas enseñanzas, homologaciones de estudios equivalentes cursados íntegramente en el extranjero, y falta de desarrollo del Real Decreto 102/2010 que regula la doble titulación en bachillerato español y francés.

Como queja relacionada ya con la ordenación de las enseñanzas de formación profesional, se reseña la planteada por ciudadanos con experiencia laboral acreditada en diferentes sectores profesionales que expresaban su malestar porque, transcurrido ya el plazo que tenían concedido las comunidades autónomas a efectos de la implantación de los procedimientos de evaluación y acreditación de las competencias profesionales adquiridas a través de la experiencia laboral no se hubiera llevado a cabo la misma.

En otro aspecto, esta Institución solicitó a la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación un informe respecto de la oportunidad y viabilidad jurídica de dictar una normativa básica, que, homogeneizando la estructura de las pruebas de acceso a la formación profesional (que deben superar quienes no poseen la titulación establecida), las asignaturas sobre las que versan y las exenciones de sus distintas partes, permitiese que todas las administraciones educativas autonómicas diesen validez a las partes de las citadas pruebas superadas en el ámbito de otra administración.

Esta Institución trasladó el punto de vista anterior, a la Secretaría de Estado de Educación y Formación Profesional del Ministerio de Educación. En su respuesta, la Secretaría de Estado señalaba que valorará la posibilidad de proponer a las comunidades autónomas, a través de la Conferencia Sectorial de Educación, una regulación más precisa sobre la validez de las pruebas de acceso a ciclos formativos que garantice una idéntica interpretación en todo el territorio nacional.

Igualmente, en relación con enseñanzas de formación profesional, se han dirigido a esta Institución alumnos y titulados

Técnicos Superiores Sanitarios que vienen padeciendo severas dificultades para incorporarse a programas de intercambio, al no compartir con sus homólogos europeos el nivel académico y formativo equivalente. El Defensor del Pueblo ha trasladado las mismas al Ministerio de Educación y ha solicitado informe al respecto, en el ánimo de colaborar en la tarea común de mejora del sistema educativo.

Transporte escolar

La supresión, en el curso 2010-2011, de rutas de transporte escolar para niños que viven en distintos asentamientos chabolistas de Madrid, ha dado lugar a la formulación de quejas en las que se hacía notar que la decisión cuestionada daría lugar a un importante aumento del absentismo escolar entre los alumnos procedentes de los citados asentamientos, cuyo traslado diario hasta los centros deberían asumir sus familias, afectadas en muchos casos por situaciones de desventaja social y de profunda marginalidad, que les dificultan la atención regular de sus hijos. Además, la medida anterior iría acompañada de la retirada de las becas de comedor de las que venían disfrutando los mismos alumnos, medida que los reclamantes juzgaban regresiva en cuanto afecta a familias con un nivel socio-económico muy bajo, y con importantes dificultades para atender las necesidades de sus hijos. Finalmente se han mantenido las rutas de transporte escolar, aunque esta Institución se encuentra a la espera de información complementaria que se ha solicitado a raíz de recibir un nuevo escrito en el que se puntualiza que el servicio de transporte no se ha hecho extensivo a todos los niños afectados.

También se ha cuestionado la supresión de rutas de transporte que utilizaban alumnos de barrios o colonias que por su ubicación, deficientes condiciones de accesibilidad o situación socioeconómica de las familias, venían disfrutando de la prestación gratuita del citado servicio. Los reclamantes cuestionan la supresión por entender que el mantenimiento de las rutas resulta obligado, tanto en virtud de compromisos adquiridos por la administración educativa madrileña cuando los padres condicionaron a este compromiso la aceptación del cierre de los colegios públicos que estaban ubicados en los respectivos barrios o colonias, como por las dificultades y peligrosidad que implica el desplazamiento de los alumnos a pie y las deficiencias del transporte público existente en la zona. En los informes emitidos por la consejería de la CAM se manifiesta que no se han mantenido las rutas. La decisión no implica infracción de la legislación vigente ya que la obligación legal de prestar de forma gratuita el servicio complementario mencionado, se extiende sólo a los alumnos escolarizados en centros ubicados en localidad distinta de su residencia. La normativa reglamentaria autonómica aplicable en la Comunidad de Madrid atribuye a la administración educativa un amplio margen de discrecionalidad en la programación y planificación de este servicio y lo condiciona a la existencia de disponibilidades presupuestarias. No obstante, el Defensor del

Pueblo ha señalado su preocupación ante recortes presupuestarios que tan negativamente afectan a alumnos y familias especialmente necesitadas de apoyos para el acceso y permanencia de los primeros en el sistema educativo.

Profesorado y otro personal

Se tratan aquí cuestiones ajenas a su régimen estatutario o laboral y a las relaciones derivadas de ellos, que afectan al servicio educativo y que con cierta frecuencia se plantean ante esta Institución. Comenzando por asuntos relativos a la etapa de educación infantil, una cuestión ya tratada en informes anteriores es la atención higiénica y cambios de vestuario de los alumnos para la que no siempre se dispone de los medios adecuados en los centros ni de personal auxiliar para realizar estas tareas, ya que el personal docente la considera ajena a sus obligaciones profesionales. Esta Institución ya expresó en el año 2006 su criterio, basado en consideraciones jurídicas derivadas de la definición de los objetivos y la metodología propia de esta etapa, de que la atención higiénica debía ser asumida por los centros educativos a través del personal auxiliar o de los propios docentes si no hubiera dotación auxiliar.

En relación con el profesorado de educación primaria, se realizaron actuaciones administrativas de investigación en un centro privado de la Comunidad de Madrid, que mostraron irregularidades como la falta de la titulación necesaria de algunos profesores para impartir la docencia en determinadas materias, así como discrepancias, en cuanto a su correcta identificación en el documento de organización del centro. Considerando que dicha actuación podría ser constitutiva de delito se dio cuenta al Ministerio Fiscal. Asimismo, la administración educativa inició un expediente para la revocación de la autorización del centro.

Esta Institución inició actuaciones para determinar la adecuación del sistema de cobertura de las bajas del personal docente y también de la insuficiencia de profesorado de especialidades propias de la educación especial en centros docentes de integración. Cabe efectuar aquí una precautoria llamada de atención sobre los riesgos que de las actuales restricciones presupuestarias pueden derivarse en este ámbito. Cualquier servicio se resiente si carece de los medios personales necesarios para prestarlo y más aún si esos medios personales son el elemento fundamental e imprescindible de la prestación que ese servicio efectúa. En el ámbito de la educación, los perjuicios de una insuficiente dotación de personal docente y de apoyo tienen un reflejo inmediato en la calidad del servicio, pero esos perjuicios no se limitan al momento en que se producen sino que se prolongan en el tiempo en la medida en que los alumnos que los han padecido los arrastrarán a lo largo de todo su proceso educativo.

En este sentido, la Institución considera que debe evitarse el recurso fácil y cortoplacista de empobrecer las plantillas de

profesorado y personal de apoyo, de restringir la cobertura de vacantes o de limitar las sustituciones de las bajas que se produzcan a lo largo del curso académico. Cabe, pues, hacer un llamamiento a los responsables políticos y ejecutivos para que eviten que las restricciones económicas actuales afecten al gasto público en educación, que en España todavía está lejos de alcanzar el porcentaje del producto interior bruto que aconsejan los organismos internacionales.

Enseñanza Universitaria

Hace varios años la recepción de quejas que cuestionaban la tramitación procedimental de los expedientes disciplinarios incoados por las universidades a sus alumnos justificó la reanudación de las actuaciones ya practicadas por el Defensor del Pueblo hace décadas ante el entonces Ministerio de Educación y Ciencia en relación a la vigencia y aplicabilidad del Decreto de 8 de septiembre de 1954 (Boletines Oficiales del Estado de 11 y 12 de octubre), por el que se aprobó el Reglamento de Disciplina Académica, norma que, pese a ser la única actualmente vigente en materia de régimen disciplinario básico de los estudiantes universitarios, contiene preceptos que hay que entender derogados total o parcialmente o afectados por la Constitución y por los principios generales que informan la potestad sancionadora de la Administración. El Defensor del Pueblo efectuó en 2008 una investigación de carácter general ante todas las universidades públicas cuyas conclusiones, recogidas en el informe correspondiente, reflejaban la unánime dificultad que supone la aplicación de los preceptos del citado reglamento por el esfuerzo interpretativo que requiere adecuar correctamente su contenido al vigente ordenamiento jurídico.

Por la necesidad de modificar sin más demora el marco legal que regula esta materia, se formuló en su día al Secretario de Estado de Universidades una recomendación, que fue expresamente aceptada, para que se elaborase una disposición, con el adecuado rango normativo, que estableciera el régimen de disciplina académica en las universidades y que habilitara a éstas para el desarrollo de las normas y garantías aplicables a sus estudiantes. Cabe lamentar que hasta el momento de redactar este informe la única novedad sea el recientemente aprobado Estatuto del Estudiante Universitario mediante el Real Decreto 1791/2010, de 30 de diciembre. Este Estatuto recoge una previsión respecto a una futura elaboración de un proyecto de ley que regulará los procedimientos sancionadores en el ámbito universitario. Es preciso reclamar el inaplazable cumplimiento de la recomendación aceptada expresamente en 2009 por la mencionada Secretaría de Estado, y el compromiso asumido entonces de iniciar con la mayor celeridad las actuaciones dirigidas a regular el régimen de disciplina académica de las universidades.

Acceso a la Universidad

Las numerosas quejas recibidas referidas a la nueva prueba que deben superar los alumnos de bachillerato para el acceso

a las distintas titulaciones de las universidades españolas reflejaron la inquietud surgida entre los alumnos ante la inminente aplicación de las previsiones del Real Decreto 1892/2008, especialmente las relativas al contenido y organización de la nueva prueba y a los criterios de prioridad para la admisión de alumnos en las enseñanzas universitarias donde se presentarían situaciones de concurrencia competitiva.

Estudiantes que ya habían iniciado estudios de bachillerato en una determinada modalidad cuando se publicó la norma reguladora de los nuevos criterios y procedimientos de admisión, verían lesionadas sus legítimas expectativas académicas. Trasladada esta situación a los órganos administrativos correspondientes, el Ministerio de Educación accedió a adoptar medidas que lo evitaran.

Otra cuestión controvertida la constituyó el acceso universal a las enseñanzas universitarias oficiales de grado desde todos los títulos de Técnico Superior de Formación Profesional, Técnico Superior de Artes Plásticas y Diseño y Técnico Deportivo Superior, y por tanto la ausencia de previsión de prueba alguna para el acceso a la universidad de los citados titulados, así como la eliminación del cupo de reserva de plazas que se venía aplicando a estos alumnos de acuerdo a la normativa anterior. Esto supuso que los estudiantes procedentes de bachillerato que realizaron la nueva prueba de acceso pudieron alcanzar una puntuación de 14 puntos, mientras que los que accedieron con sus títulos de técnico superior consiguieran un máximo de 12, lo que llevó al Ministerio de Educación a establecer la posibilidad de que en lo sucesivo estos últimos puedan realizar la prueba de acceso para poder elevar su calificación. Es deber del Gobierno establecer estas normas básicas de acceso con respeto a los principios de igualdad, mérito y capacidad, principios que atendiendo a la situación denunciada en estas quejas no han podido ser observados en algunos supuestos durante el proceso de admisión de estudiantes para iniciar estudios universitarios en el curso académico 2010-2011.

También se han recibido numerosas quejas por las discrepancias entre distritos universitarios y comunidades autónomas respecto a las puntuaciones otorgadas a sus alumnos para el acceso a estudios con mayor demanda. Se mencionan también las dificultades puestas de manifiesto por numerosos alumnos que concurrieron a la segunda convocatoria de las pruebas de acceso a las enseñanzas universitarias oficiales de grado en diversas universidades españolas para iniciar estudios en el curso académico 2010-2011 y que, como consecuencia de los plazos académicos, no pudieron participar con normalidad en la segunda fase de adjudicación de las plazas de acceso, o no pudieron iniciar el curso en las mismas fechas que el resto de alumnos.

Es misión de la Conferencia General de Política Universitaria velar para que el procedimiento de admisión de alumnos

en los estudios universitarios de carácter oficial sea general, objetivo y universal, tenga validez en todas las universidades españolas y responda a criterios acordes con el Espacio Europeo de Educación Superior, lo que hace preciso abordar la necesaria armonización de tiempos en los procesos de acceso a las universidades españolas. Se halla en curso una investigación de carácter general ante la Secretaría General de Universidades del Ministerio de Educación para conocer el criterio del referido departamento sobre estas deficiencias en el sistema actual de acceso y las medidas que puedan adoptarse para corregirlas.

Por otra parte, se ha iniciado una investigación de oficio ante la Dirección de Política Universitaria del Ministerio de Educación sobre las dificultades que encuentran los alumnos de bachillerato con adaptación curricular por su condición de discapacitados, para ser aceptados para la realización de las pruebas de acceso a la universidad de acuerdo a la adaptación curricular que han cursado. El ordenamiento jurídico actual establece la obligación de los poderes públicos de adoptar medidas de acción positiva que permitan garantizar plenamente la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad, y es indudable que el acceso a la formación universitaria es un importante factor para lograr la plena integración en la sociedad de las personas afectadas de cierto nivel de discapacidad, lo que justificaría, a juicio de esta Institución, la creación de cualquier medida que haga posible la supresión de las dificultades que impidan o limiten el derecho a la igualdad de oportunidades en el acceso a la universidad de estas personas.

Becas y ayudas al estudio

Las ayudas económicas al estudio son el principal instrumento para garantizar la igualdad de oportunidades en el acceso a la educación y constituyen una valiosa herramienta para propiciar la permanencia de los alumnos en el sistema educativo e incentivar su esfuerzo y capacidad. El Estado ejerce la competencia para regular los aspectos básicos que garanticen iguales posibilidades de obtención y disfrute por parte de sus potenciales destinatarios de manera homogénea en todo el territorio nacional, aspectos básicos entre los que se incluyen la fijación de los requisitos económicos que deben cumplir los estudiantes para poder acceder a ellas, sin detrimento de las competencias de las comunidades autónomas, a quienes corresponde el desarrollo, ejecución y control del sistema general de becas y ayudas al estudio en sus respectivos ámbitos de competencia y en colaboración con las universidades.

Las quejas que plantearon discrepancias con algún aspecto de carácter económico se incrementaron en 2010 en más de un 40% respecto a las recibidas el año anterior, especialmente las que cuestionaban los criterios utilizados por los órganos de selección para evaluar la situación económica de la unidad familiar. Se han repetido las quejas que discrepaban con los

requisitos exigidos a los alumnos que se declaran familiar y económicamente independientes, y en especial las que reflejaban la dificultad que encuentran estos alumnos para obtener una beca a causa de la aplicación excesivamente restrictiva de las reglas recogidas en las distintas convocatorias de becas por los órganos de selección para evaluar si cumplen o no las condiciones para ser considerados independientes. Se recomendó permitir al solicitante conocer con la máxima precisión los documentos oportunos para acreditar su independencia con anterioridad a la formulación de la propuesta definitiva de denegación de la ayuda, recomendación que fue expresamente aceptada.

También en 2010 han motivado numerosas quejas las resoluciones administrativas relativas a la obligación del becario de devolver las cuantías de las becas previamente obtenidas cuando con posterioridad se ha comprobado que no procedía su concesión. Es frecuente el incumplimiento de las normas que regulan la práctica de estas notificaciones, al omitir la indicación del plazo de dos meses con los que cuentan los estudiantes para devolver la beca, a fin de evitar la iniciación del expediente de reintegro, lo que producía situaciones de indefensión.

En el informe de 2009 se referían las dificultades que había generado la brusca implantación del sistema único de formalización de solicitudes de beca a través de la página web del Ministerio de Educación. Estas dificultades no se limitaron a los lógicos inconvenientes en caso de no contar con conexión a Internet en sus domicilios. Durante el proceso también habían surgido, entre otros, numerosos supuestos de imposibilidad de lograr la conexión telemática sino en horario de madrugada hasta agotar el plazo de presentación de solicitudes, así como repetidos retrocesos por supuestos fallos del sistema, siendo casi siempre infructuosos los reiterados intentos de los estudiantes de poner esta situación en conocimiento del Ministerio de Educación a través del teléfono habilitado para ello. Muchos de ellos no pudieron presentar la solicitud de la beca en el plazo concedido. La relación de los ciudadanos con las administraciones públicas por medios electrónicos es un derecho y no una obligación. Debería contemplarse la formalización de las solicitudes de beca a través de Internet solo como una opción no excluyente del sistema de presentación tradicional, al menos hasta que se esté en disposición de garantizar al ciudadano los medios para cumplir el concreto trámite procedimental sin restricciones. Esta reclamación no ha tenido eco en el Ministerio de Educación y en las convocatorias hechas públicas por este departamento para el curso 2010-2011 ha vuelto a requerirse a los estudiantes cumplimentar el formulario de solicitud por vía telemática, planteándose nuevamente numerosas quejas en las que se cuestiona esta exigencia.

Por otra parte, se vuelve a valorar positivamente que el Ministerio de Educación haya convocado por segundo curso

consecutivo las becas destinadas a titulados universitarios en situación laboral de desempleo para la matrícula en un Máster. En la actual situación de crisis económica son las personas desempleadas las que se encuentran más desprotegidas y necesitadas de mayor apoyo. Además, uno de los factores a que obliga la general implantación del Espacio Europeo de Educación Superior es a favorecer los procedimientos de inserción laboral de los titulados universitarios, lo que lleva a la necesidad de promover la adquisición de una formación avanzada a los que hayan perdido su empleo a fin de intentar mejorar sus perspectivas de reincorporación al mercado laboral. Esta última convocatoria ha mantenido la exigencia de que los beneficiarios tengan entre 25 y 40 años, condición contra la que se han presentado numerosas quejas de titulados desempleados que no alcanzaban esa edad o que la superaban.

Debe aplaudirse sin embargo el esfuerzo realizado para el mantenimiento durante el curso 2010-2011 de iniciativas, dirigidas a financiar los estudios de master y doctorado de forma complementaria a otras becas y ayudas. No obstante, hay que señalar que la publicación de la convocatoria tenía lugar cuando ya había concluido el primer trimestre del curso, lo que llevó a que los posibles beneficiarios no pudieron disponer de los recursos económicos precisos para la matrícula y para los gastos ordinarios de residencia, manutención y desplazamiento cuando los necesitaban, lo que originó la presentación de un abultado número de quejas.

Como ya se indicó en anteriores informes, se requirió la adecuación de las convocatorias de becas y ayudas para hacerlas accesibles a los extranjeros menores de 18 años, sin necesidad de acreditar la condición de residentes en España, así como el establecimiento de medidas precisas para llevar a cabo la verificación y control de los medios económicos de la unidad familiar de los solicitantes no residentes, dado que no presentan declaración del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. En la actualidad, se reconoce el derecho de acceso al sistema público de becas y ayudas al estudio a todos los alumnos extranjeros menores de 18 años en las mismas condiciones que a los alumnos españoles.

Obtención de títulos de especialidades sanitarias

El proceso para la obtención del título oficial de Psicólogo Especialista en Psicología Clínica ha dado lugar, como en años precedentes, a la recepción de numerosas quejas. Se reiteraba el desacuerdo general con el desarrollo del proceso para la concesión de este título y su regulación, con las dilaciones y retrasos padecidos por éste, y con la actuación de la Comisión Nacional de la Especialidad de Psicología Clínica (CNEPC). De una manera más concreta, se cuestionaba la convocatoria de la prueba teórico-práctica que se realizó el 27 de noviembre de 2010, y se denunciaba la insuficiente motivación de muchas de las resoluciones denegatorias o que condicionaban la titulación a la superación

de la mencionada prueba por los aspirantes. Otras quejas solicitaban de la Institución la emisión de un dictamen-informe sobre el desarrollo del proceso de referencia y sobre la legitimidad de las normas que lo amparan. Esta solicitud es ajena a las competencias de esta Institución, que no es órgano de asesoramiento o informe ni de la Administración ni de los ciudadanos, y sería además extemporánea en razón de las fechas de aprobación y publicación de las normas a las que se hace referencia.

No corresponde al Defensor del Pueblo pronunciarse sobre la determinación concreta de las vías de acceso a la titulación, ni sobre los requisitos específicos exigidos en cada una de estas vías, ni sobre la composición de CNEPC, ni tampoco sobre la valoración que ésta haga sobre cada uno de los expedientes sometidos a su consideración, ni sobre el contenido de la prueba teórico-práctica, entre otros aspectos, a no ser que de cualquiera de estas actuaciones se apreciara una afectación negativa para los derechos y libertades que la Constitución reconoce a los ciudadanos en su título I. Y a juicio de esta Institución, esta afectación negativa se produjo en dos aspectos concretos del proceso de obtención del título. Por una parte, en la insuficiente motivación de muchas de las resoluciones denegatorias. Y por otra, en la dilación excesiva de dicho proceso iniciado hace más de doce años y aún no concluido, lo que viene generando una evidente inseguridad jurídica a un volumen considerable de ciudadanos cuyas expectativas profesionales son inciertas.

Sin embargo, dado lo avanzado del proceso de otorgamiento de títulos de especialista a través de las vías transitorias reguladas en la Orden PRE/1107/2002 y las fechas en que las resoluciones denegatorias de la expedición directa del título se produjeron, esta Institución acordó no efectuar actuación alguna ante los organismos públicos responsables, si bien desea dejar constancia de su criterio y reclama que en lo sucesivo las resoluciones denegatorias o que condicionen la expedición del título oficial de Psicólogo Especialista en Psicología Clínica a la superación de la prueba teórico-práctica contenga la decisión correspondiente de una forma debidamente motivada que permita al interesado conocer la causa de la insuficiencia en su caso apreciada.

También ha sido objeto de análisis por parte de esta Institución el sistema excepcional y transitorio de obtención del título de Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria previsto por el Real Decreto 1753/1998, de 31 de julio. Mientras el Real Decreto 1497/1999 habilitó una convocatoria de examen única en cada especialidad, el Real Decreto 1753/1998 permitió un amplio margen de tiempo —hasta el 1 de enero de 2008— para la acreditación de los méritos exigidos a los aspirantes a obtener el título, estableciendo la necesidad de superar una prueba objetiva de contenido práctico para la obtención del título de Medicina Familiar y Comunitaria, que habría de celebrarse al menos una vez en cada

año natural, y dirigida a evaluar la competencia profesional de los aspirantes en el ejercicio de sus funciones como médicos de Familia. En enero de 2010 se tuvo conocimiento de que pese a la prevista periodicidad anual, esta prueba no se había convocado desde 2007, lo que originó una investigación de carácter general ante la Dirección General de Ordenación Profesional, Cohesión del Sistema Nacional de Salud y Alta Inspección del entonces Ministerio de Sanidad y Política Social. Desde el año 2002 hasta 2007 se han venido efectuado convocatorias de examen con carácter anual y en todas ellas el diseño, la ejecución material y la evaluación de la prueba se ha realizado mediante concurso al que solo ha presentado ofertas la Sociedad Española de Medicina Familiar y Comunitaria. En 2008 la finalización del plazo de acreditación de los méritos de los aspirantes provocó un aluvión de instancias de solicitud entre los interesados, hasta llegar a los 4.320 admitidos. El expediente de contratación del diseño, ejecución y evaluación de la prueba ECOE fue devuelto desde la Dirección General de Recursos Humanos y Servicios Económico-Presupuestarios del Departamento por insuficiencia del crédito disponible.

En 2009 se inició nuevamente el expediente de contratación de la prueba ECOE pero otra vez la insuficiencia del crédito disponible impidió su celebración. En mayo del mismo año se inició de nuevo expediente de contratación destinado a evaluar a 1.900 aspirantes, resultando finalmente desierto el concurso. Según los datos facilitados por el Ministerio de Sanidad y Política Social, durante el año 2010 el único avance de esta situación se limitó a la realización de una propuesta por la Comisión Técnica Delegada de la Comisión de Recursos Humanos del Sistema Nacional de Salud respecto de las posibles modificaciones del formato clásico de la prueba que, dentro de las características definidas en el Real Decreto 1753/1998, permitieran mejorar su eficiencia.

Lo cierto es que la prueba cuya realización se prevé reglamentariamente con periodicidad anual lleva tres años sin ser convocada, lo que supone no solo un perjuicio para cada uno de los 4.320 ciudadanos a quienes ya en 2008 les asistía el derecho a presentarse, tras ser admitidos, sino también la inobservancia del Real Decreto 1753/1998, de 31 de julio, sobre acceso excepcional al título de Especialista en Medicina Familiar y Comunitaria, lo que resulta inaceptable y exige la adopción de cualquier medida que permita a los afectados someter a evaluación su competencia profesional en el ejercicio de sus funciones como médico de familia al amparo de lo dispuesto en su día por dicha norma, aunque para ello se requiera abordar la modificación del actual diseño de la prueba o simplificar su complejidad.

Por otra parte, tras recibir varias quejas de ciudadanas búlgaras por demoras en el reconocimiento de los títulos de Enfermera obtenidos en su país, se tuvo conocimiento de que ante el elevado número de solicitantes de reconocimiento de títulos

para ejercer de enfermeras en cuidados generales, y para evitar el impacto organizativo y económico que puede derivarse de la realización de un periodo de prácticas en el Sistema Nacional de Salud una vez transferida la gestión sanitaria a las comunidades autónomas, el Ministerio de Sanidad y Política Social había suprimido la opción que corresponde reglamentariamente al interesado para elegir entre prueba de aptitud y periodo de prácticas, y había resuelto que las medidas compensatorias para obtener el reconocimiento de estos títulos consistirían en la obligación de superar una prueba teórico-práctica, que sería diseñada por expertos y convocada con carácter anual, a partir del año 2011. En consecuencia y con la finalidad de que ese considerable volumen de solicitantes pueda acceder a la titulación necesaria para el ejercicio profesional y poder cumplir con los requisitos y condiciones de la prueba teórico-práctica que habrán de superar cuyo contenido aún se ignora, se recomendó que a la mayor brevedad, si aún no se han iniciado, se pongan en marcha los trabajos preparatorios de la Comisión de Expertos para diseñar la prueba de referencia; que, a través de los medios que se consideren oportunos, se dé publicidad a las características y contenidos de la prueba para que sus destinatarios estén informados al respecto con antelación suficiente a la convocatoria; y que, de acuerdo con lo informado a esta Institución, en el año 2011 y sucesivos se realicen sin excepción las convocatorias oportunas de la prueba teórico práctica para posibilitar el acceso al ejercicio profesional de los solicitantes.

Homologación y reconocimiento de títulos extranjeros universitarios

El frecuente incumplimiento de los plazos establecidos por el Ministerio de Educación para la homologación de títulos viene siendo reiteradamente destacado en los informes de esta Institución, en los que se recogen las distintas medidas que la Dirección General de Política Universitaria asegura haber adoptado para controlar esta irregularidad, algunas de las cuales son consecuencia de sucesivas recomendaciones y sugerencias formuladas por el Defensor del Pueblo.

Lamentablemente, la eficacia de los ajustes y correcciones acordadas periódicamente para tratar de resolver esta situación, es frecuentemente anulada por múltiples circunstancias excepcionales que vienen afectando, de forma intermitente a las unidades administrativas competentes para la tramitación de los expedientes de homologación —reformas estructurales, traslados físicos de las oficinas, etcétera—, lo que repercute en la ralentización de la gestión ordinaria de los asuntos en general y, por tanto, también en la tramitación y resolución de estos expedientes.

Esto ha quedado reflejado nuevamente en el gran número de quejas recibidas por el incumplimiento, tanto del plazo para la emisión del dictamen preceptivo sobre la formación académica acreditada en cada expediente de homologación, como del fijado para dictar la resolución, plazos que en la práctica llegan a extenderse por más de dos años. Las razones excepcionales para las demoras en esta ocasión obedecían fundamentalmente a la búsqueda de nuevos evaluadores. Adicionalmente, se señaló como una de las causas del colapso la sobrecarga de trabajo de la Subdirección General de Títulos y Reconocimiento de Cualificaciones, responsable de la tramitación anual de decenas de miles de expedientes de homologación y encargada además de otros procesos con gran cantidad de solicitudes, tales como el acceso excepcional a títulos de especialistas sanitarios, de la coordinación de las directivas comunitarias de reconocimiento profesional de titulaciones, y de la custodia del Registro Nacional de títulos y asientos de todos los egresados de las universidades españolas. Ante esta situación la Dirección General de Política Universitaria trasladó la intención del Ministerio de Educación de dar una nueva orientación y nueva normativa al reconocimiento de títulos extranjeros en España.

En los supuestos en los que la resolución de homologación emitida por el Ministerio de Educación determina más de una forma de realización de los requisitos formativos, la disposición reglamentaria prevé de forma inequívoca que corresponde al interesado optar por la forma en la que desea intentar cumplir con la condición exigida para obtener la homologación. Sin embargo, en la práctica los interesados no siempre cuentan con la posibilidad de elegir libremente. Por otra parte, en materia de homologación de títulos extranjeros de educación superior también se atribuyen competencias a las universidades, a través de los distintos acuerdos bilaterales suscritos por España con otros Estados, en los que se recogen los términos en los que habrán de resolverse las solicitudes de reconocimiento de títulos y grados de enseñanza superior, al amparo de los compromisos asumidos en los distintos acuerdos de cooperación cultural, científica y técnica firmados entre ambos países. Algunas universidades decían desconocer los acuerdos y la obligatoriedad de atenerse a ellos. Trasladada esta dificultad al Ministerio de Educación, se resolvió la conveniencia de instruir a todas las universidades españolas respecto a la obligación que les corresponde de conocer y respetar el contenido de estos acuerdos, lo que se efectuó a través de la Secretaría General de Universidades, que dirigió una nota informativa a todas las universidades recordando la vigencia de todos los acuerdos existentes y las competencias que se les atribuye para aplicarlos.

SANIDAD

Las desigualdades entre comunidades autónomas en las prestaciones sanitarias protagonizan las quejas en esta materia

Del contenido de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo en materia de sanidad se deriva, entre otros aspectos, la percepción de los ciudadanos acerca de que el acceso a las prestaciones sanitarias, independientemente del lugar de residencia, no se efectúa en condiciones de igualdad efectiva. Esta apreciación se corrobora en los barómetros sanitarios del Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS). Cada vez en mayor número los ciudadanos demandan más coordinación y cooperación entre los servicios de salud de las comunidades autónomas y consideran que existe desigualdad, o falta de equidad, en los servicios que presta la sanidad pública por razón de la comunidad autónoma donde se reside, según se viva en área urbana o zona rural, o se tenga o no residencia legal.

Universalización y gratuidad del derecho a la asistencia sanitaria

Es importante tener presente que el Tribunal Constitucional, interpretando el alcance de las condiciones básicas de igualdad, ha declarado en distintas sentencias que los criterios de igualdad y equidad en el ámbito de las prestaciones sanitarias obligan al Estado a garantizar un mínimo común denominador, es decir, un nivel mínimo que debe ser compatible con el desarrollo de prestaciones diferenciales por las comunidades autónomas, en cuanto a su contenido, formas o requisitos de aplicación. Debe garantizarse “una igualdad de las posiciones jurídicas fundamentales”.

En el informe del año 2009 se decía que todavía no es plenamente efectivo el derecho a la asistencia sanitaria, y en 2010 sigue sin serlo. No existen razones jurídicas ni económicas y así lo reconoció en su momento el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad en un informe emitido a instancias de esta Institución que puedan justificar la existencia de colectivos excluidos del sistema sanitario público.

La asistencia sanitaria sigue siendo una de las prestaciones de la acción protectora del Sistema de Seguridad Social. Mientras que la responsabilidad de la gestión de esta prestación compete a los servicios de salud de las comunidades autónomas el reconocimiento del derecho a la asistencia recae en el Instituto Nacional de Seguridad Social. De aquí la contradicción que puede representar el hecho de que el reconocimiento de una prestación no contributiva de la Seguridad Social requiera la demostración de afiliación y alta en este sistema o, en su caso, de carencia de medios económicos suficientes.

En el marco de la doble perspectiva de “universalidad” y “gratuidad”, el Defensor del Pueblo viene reiterando que uno de los principales retos de la sanidad española es el relativo a la

culminación de la reforma legal adecuada que permita fijar los contenidos y el carácter del derecho a la asistencia sanitaria como derecho público subjetivo, personal y no contributivo. Es éste, por tanto, un proceso todavía pendiente y sobre el que siguen incidiendo no pocas quejas de ciudadanos residentes en España.

El Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, el 18 de marzo de 2010, acordó, entre otras medidas, la “aprobación de una norma para la plena universalidad en el acceso a los servicios sanitarios del Sistema Nacional de Salud”. En tanto se materializa la plena universalidad, alguna comunidad autónoma (la última de ellas Cataluña), ha reconocido el derecho a la asistencia sanitaria a todas las personas empadronadas en cualquier municipio de aquella comunidad. Sin embargo, en otras comunidades autónomas persisten colectivos excluidos del sistema público sanitario.

Información y documentación clínica

Tal y como establece la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, básica reguladora de la autonomía del paciente y de derechos y obligaciones en materia de información y documentación clínica, la dignidad de la persona y el respeto a la autonomía de su voluntad y a su intimidad deben orientar toda la actividad encaminada a obtener, utilizar, archivar, custodiar y transmitir la información y documentación clínica. Se siguen recibiendo quejas cuya tramitación pone de manifiesto la necesidad de seguir profundizando en la concreción práctica de este derecho, ya que se generan aún situaciones que dan a entender que el cumplimiento de la citada ley básica no es el deseable. Se han constatado fallos en el tratamiento de datos personales que han permitido a terceras personas el conocimiento de datos y, por otra parte, demoras en el acceso a historias clínicas por parte de personas interesadas.

La Administración sanitaria de la Comunidad de Madrid, tras una investigación, hizo mención a que se habían puesto en práctica medidas propuestas por el Defensor del Pueblo: limitación al acceso de la documentación; registro informatizado y con trazabilidad de la historia clínica en todo momento; control periódico de las historias fuera del archivo; prohibición, total y expresa, de entrega de documentación a pacientes y familiares; alarmas en el programa informático sobre tiempos de demora en las respuestas; control de la documentación entregada; y supervisión general de todas las entregas.

Otras investigaciones realizadas estaban relacionadas con la formalización del "consentimiento informado" y su conservación y custodia. Es preciso subrayar que, aun cuando la Ley 41/2002, de 14 de noviembre, representa, sin duda, una sensible mejora en la regulación normativa de lo concerniente a la autonomía de la voluntad y a la documentación clínica, según el último *Informe Anual* del Sistema Nacional de Salud del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, la situación en las diferentes comunidades autónomas, en cuanto al desarrollo normativo y actuaciones concretas para consolidar una participación real y efectiva de los usuarios en el sistema público sanitario, es heterogénea en aspectos tales como libre elección de profesional médico, formalización del consentimiento informado, guías o cartas de servicios e instrucciones previas/últimas voluntades.

Ordenación de prestaciones

Al igual que en años anteriores, la necesidad de profundizar en la estrategia y actualización de la ordenación normativa de las prestaciones y de potenciar los mecanismos de coordinación, especialmente el Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud, sigue estando presente en no pocas de las quejas planteadas en relación con el alcance y extensión de las prestaciones sanitarias. Estas quejas encuentran su fundamento en el imparable avance del conocimiento en el campo de la biomedicina y en la constatación de desequilibrios territoriales y de diferencias, cada vez mayores, en las carteras de servicios complementarios de las comunidades autónomas.

En el marco de diferentes actuaciones e investigaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo en los últimos años, se ha constatado que estos planteamientos sobre diferencias en las carteras de servicios, según se trate de uno u otro ámbito territorial, se proyectan, entre otros, en aspectos tales como el derecho a la asistencia sanitaria y a la prestación farmacéutica, nuevas terapias y medicamentos, calendario de vacunación, salud mental, enfermedades raras o poco frecuentes, tratamiento de la fibromialgia y fatiga crónica, diagnóstico genético preimplantatorio, cuidados paliativos y tratamiento del dolor, aplicación de técnicas de reproducción humana asistida a personas con VIH, catálogos de prestaciones ortoprotésicas, atención bucodental, cirugía de reasignación de sexo, daño cerebral sobreenvenido, atención podológica a pacientes diabéticos, terapias contra el tabaco y ayudas económicas a personas celiacas.



En el año 2010 se han realizado investigaciones sobre atención bucodental a personas con discapacidades severas o profundas, asistencia y financiación de material ortoprotésico a niños con agénesis, procedimientos quirúrgicos sin utilización de productos sanguíneos, formalización de protocolos de evaluación de incapacidades, elaboración de documentos de consenso sobre diagnóstico y tratamiento de enfermedades y aplicación de técnicas de reproducción humana asistida.

Por lo que atañe a la fibromialgia, fatiga crónica y sensibilidad química múltiple, debe dejarse constancia de que esta Institución ha llevado a cabo no pocas actuaciones ante el Ministerio de Sanidad y el Instituto Nacional de la Seguridad Social, en relación con proyectos de investigación y la elaboración de un protocolo de evaluación de las incapacidades que, como consecuencia de las mencionadas patologías, puedan sufrir las personas afectadas. En el año 2010 el referido Instituto ha publicado un "Protocolo de Actuación para Médicos del INSS. Fibromialgia, Síndrome de Fatiga Crónica y Sensibilidad Química Múltiple", de indudable utilidad para la valoración del menoscabo laboral, en cuya introducción se refleja que se ha elaborado a instancias del Defensor del Pueblo.

En conexión con lo anterior, y teniendo presente que durante el año 2010 han persistido las quejas en relación con la sensibilidad química múltiple, esta Institución se ha dirigido al Ministerio de Sanidad recabando información sobre la posible elaboración de un documento de consenso sobre su diagnóstico y tratamiento. Sobre ello, el mencionado ministerio ha señalado que se ha constituido un grupo de trabajo de expertos para su realización.

En cuanto a la reproducción humana asistida, algunos servicios de salud denegaban sistemáticamente la posibilidad de que las personas con VIH pudieran ser sometidas a estas técnicas, exclusión que se traducía en una discriminación que no era objetiva ni razonable. También, en otros centros hospitalarios, excluían de la técnica de "fecundación in vitro", a aquellas personas que tenían un hijo vivo y sano. El Defensor del Pueblo formuló una recomendación y dichos

servicios han revisado los criterios para su inclusión en las listas de espera. Igualmente fue objeto de investigación la aplicación de la técnica de "fecundación in vitro" con donación de ovocitos y, todavía en trámite y de oficio, otra investigación sobre los criterios y requisitos establecidos en los diferentes servicios de salud respecto a la aplicación de dicha técnica de "fecundación in vitro". Cabe adelantar, como primera conclusión, la existencia de significativas diferencias en cuanto a la población subsidiaria de tratamiento y al alcance y extensión de los procedimientos clínicos, según se trate de uno u otro servicio de salud.

En cuanto a prevención y promoción de la salud se ha incidido en la inexistencia de un marco legal que permita un adecuado control sobre la calidad e idoneidad de las actividades y productos utilizados en las denominadas "terapias naturales". La administración sanitaria ha puesto de manifiesto que se ha constituido un grupo de trabajo coordinado por el referido Ministerio en orden a realizar un informe sobre la situación de las terapias naturales y estudiar la futura regulación de las mismas. Y, sobre convocatorias de subvenciones, la Administración informó, de forma verbal, que no se resolverían las convocatorias establecidas, al haberse suprimido las partidas presupuestarias. Por la vía de hecho, se dejaba sin efecto lo dispuesto en las referidas órdenes. El Defensor del Pueblo formuló un recordatorio del deber legal de resolver de forma expresa cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos.

Listas de espera

Según los sucesivos barómetros sanitarios elaborados por el Centro de Investigaciones Sociológicas la sanidad representa, con diferencia sobre el resto de áreas, la de mayor interés para los ciudadanos. En el marco de este interés, los ciudadanos se pronuncian destacando que el principal problema del sistema público sanitario es la existencia de dilatados tiempos de espera para recibir la asistencia sanitaria no urgente que precisan. Aun cuando casi todos los servicios de salud de las comunidades autónomas han diseñado sistemas que permiten disponer de información respecto a los registros de pacientes y al cómputo, clasificación y medidas de las esperas, la información institucional difundida por la administración sanitaria no permite conocer datos desagregados por servicios de salud respecto a las respectivas demoras en la atención.

Sin embargo, el significativo número de quejas en relación con demoras en la atención sanitaria pone de relieve la existencia de un elevado número de pacientes que deben esperar meses, o incluso años, para ser diagnosticados o recibir tratamiento especializado. En relación con los tiempos de espera, en términos generales, las respectivas administraciones sanitarias han aceptado los criterios y recomendaciones formuladas por el Defensor en este ámbito, o bien han informado sobre la adopción de medidas para su reducción.

El elevado número de quejas ante el Defensor del Pueblo por demoras en la aplicación de técnicas de reproducción humana asistida en el conjunto del Sistema Nacional de Salud ha motivado la investigación (ya mencionada) de oficio y con carácter general ante las diferentes comunidades autónomas.

Atención primaria y especializada

Del análisis de los datos detallados en el *Informe Anual* del Sistema Nacional de Salud 2008, difundido por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, los indicadores sobre recursos en el ámbito de atención primaria presentan importantes diferencias entre unos y otros servicios de salud.

Al margen de los indicadores de recursos, las quejas recibidas en la Institución se centran, básicamente, en restricciones en la movilidad de los pacientes en sus desplazamientos a comunidades autónomas distintas a las de residencia; problemas en el acceso a la atención sanitaria en centros de salud; inadecuaciones estructurales de centros y servicios e insuficiente dotación de profesionales en los mismos.

Respecto a la movilidad de los pacientes, es preciso señalar que el todavía insuficiente desarrollo e incompleta implantación de determinados instrumentos necesarios para lograr sistemas de información compartidos por todos los servicios de salud (entre otros, tarjeta sanitaria y receta electrónica comunes), pueden limitar la movilidad de los usuarios.

Sobre el acceso a la atención sanitaria, tras detectar que a aquellos pacientes que demandan atención en los servicios de urgencia de un centro de salud, y no acreditan en ese momento su derecho a la asistencia sanitaria de la Seguridad Social, se les deriva a un centro hospitalario, en ocasiones distante del centro en el que solicitan ser atendidos, la Institución ha dirigido una recomendación para que la atención se realice con base a razones estricta y exclusivamente clínicas y en términos de igualdad efectiva con el resto de los pacientes.

Respecto a problemas estructurales hay que señalar que subsisten barreras arquitectónicas en algún centro privado concertado; y respecto a la falta de dotación de profesionales especialistas hubo quejas por falta de pediatras y matronas.

Los indicadores de recursos en el ámbito de la atención especializada ofrecen también significativas diferencias en el conjunto del Sistema Nacional de Salud. La estructura, organización y funcionamiento de los centros de atención especializada han motivado un significativo número de quejas de no fácil sistematización, la mayoría referidas al acceso a la atención, demoras en la tramitación, e inadecuaciones en la organización y funcionamiento de centros y servicios sanitarios (listas de espera para rehabilitación, por ejemplo,

o falta de espacio o instalaciones obsoletas para atención especializada).

Referente a las áreas de urgencia, las quejas resaltan especialmente notables demoras en la prestación de la asistencia; la inadecuación de la estructura de los servicios por falta de camas libres; y, como consecuencia de lo anterior, la imposibilidad de garantizar el derecho a la intimidad de los pacientes. En algún caso, también señalaban insuficiente plantilla.

Seguridad de los pacientes

Una de las causas, quizá la principal, del conflicto o de la insatisfacción de los pacientes está en relación directa con la falta de suficiente y adecuada información, comprensible, antes, durante y después del proceso asistencial. Las quejas, si bien se articulan en torno a la seguridad de los pacientes u otros aspectos conexos a la práctica profesional, se dirigen a alcanzar una información suficiente y comprensible para formarse una opinión y, en su caso, defender efectivamente sus derechos.

Es necesario armonizar el derecho de los ciudadanos a la protección de la salud, en cuyo marco cabe situar la reparación de los daños que hayan podido causarse con ocasión de la prestación de la asistencia sanitaria, y los derechos e intereses de los profesionales sanitarios, sin olvidar la necesidad de impulsar el procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración pública sanitaria cuando el funcionamiento de los servicios haya podido ocasionar un daño antijurídico a los particulares. Se desprende cierta pasividad por parte de las administraciones en la resolución de los conflictos, lo que confirma la necesidad de consolidar una nueva cultura en relación con la seguridad y la responsabilidad.

Es preciso subrayar, un año más, que no se ha producido un avance significativo respecto a la creación de la especialidad de medicina de urgencias y emergencias con carácter troncal.

Otras prestaciones

Respecto a las prestaciones en Salud Mental, según el informe del comité de seguimiento del documento "La Estrategia en Salud Mental" en el que se hacía mención expresa a planteamientos del Defensor del Pueblo en esta materia, quedan temas pendientes: insuficiente dotación de profesionales especializados y de recursos de rehabilitación y de reinserción social de calidad, falta de información, heterogeneidad de recursos, disparidad de enfoques, insuficiencia de recursos humanos y programas específicos... Otros planteamientos versan sobre el ingreso y permanencia de personas en centros psiquiátricos, cuando en realidad precisan una estructura asistencial distinta.

Respecto a la prestación farmacéutica, control de medicamentos y oficinas de farmacia, los ciudadanos han planteado quejas ante el Defensor del Pueblo sobre el suministro, distribución, eficacia, publicidad y prescripción de medicamentos.

El Defensor del Pueblo viene prestando una especial atención a los graves problemas que presentan las personas afectadas por enfermedades raras (en adelante ER) o poco frecuentes, aproximadamente tres millones en España, como consecuencia de acusadas dificultades en su diagnóstico y tratamiento. En el marco de esta preocupación, esta Institución ha enfatizado la necesidad de promover, entre otras acciones, programas de ayuda para la investigación en fármacos de uso humano, en los que se incluya, como área prioritaria, la investigación en medicamentos huérfanos, considerando esto una prioridad social.

En los informes de los últimos años, se ha dejado constancia de no pocas actuaciones llevadas a cabo ante los Ministerios de Sanidad, Política Social e Igualdad y de la Presidencia en relación con las personas afectadas por la talidomida en España, medicamento que, a finales de los años 50, produjo gravísimas malformaciones en las extremidades y degeneración en el sistema orgánico. A pesar de las graves secuelas, consecuencia de tratamientos recibidos en el sistema sanitario público, en España las administraciones públicas no habían adoptado iniciativa alguna en relación con la indudable protección que precisan las personas afectadas, no existiendo, ni tan siquiera, un censo de las mismas. Por lo que concierne a posibles indemnizaciones a los afectados por talidomida, la administración sanitaria ha publicado el Real Decreto 1006/2010, de 5 de agosto, por el que se regula el procedimiento de concesión y ayudas a las personas afectadas, reconociendo una dolorosa realidad que, tradicionalmente, ha permanecido en la invisibilidad.

Por último, cabe señalar que el Defensor del Pueblo ha venido propugnando la necesidad de adoptar medidas destinadas no sólo a reducir la inducción al consumo de tabaco, sino también a promover los legítimos derechos a la protección de la salud de los no fumadores.

Se han recibido quejas de ciudadanos apoyando una ley más restrictiva. Frente a este grupo, los ciudadanos fumadores defienden su derecho a fumar y se posicionan en contra de la restricción de sus derechos y libertades públicas. Las razones de esta disconformidad son varias: la defensa de los derechos de los fumadores, o las consecuencias que tendría para los empresarios de restaurantes que habían realizado las reformas necesarias de adaptación a la ley anterior, por citar algunas de ellas.

POLÍTICAS SOCIALES Y TRABAJO

El paro y problemas en el cobro de prestaciones lideran las quejas en materia de política social

En 2010 la Institución ha seguido visitando centros de acogimiento residencial de menores con trastornos de conducta y en situaciones de dificultad social. La aplicación de la Ley de Dependencia ha sido objeto de especial atención, así como las situaciones derivadas de la escasez de recursos económicos que repercuten en los medios para la atención y prestaciones sociales. Los problemas derivados del aumento del paro también han protagonizado las quejas de los ciudadanos.

Política social

Menores

Ha continuado el seguimiento de las recomendaciones formuladas en el informe monográfico sobre *Centros de Protección de Menores con trastornos de conducta y en situación de dificultad social*. Quizá el avance más significativo, en cuanto a la puesta en práctica de dichas recomendaciones, haya sido la aprobación de un Protocolo Básico de Actuación en Centros y/o Residencias con Menores Diagnosticados de Trastornos de Conducta. En este documento se establecen unos mínimos que sirven de base para que, en cada Comunidad Autónoma, se adapten a las circunstancias de los centros y situaciones que planteen estos menores y a la legislación autonómica.

El Protocolo ha sido bien acogido por las administraciones implicadas, la Fiscalía de Menores y las organizaciones no gubernamentales. Sin embargo, muchas de ellas se lamentan de su falta de fuerza vinculante y se pronuncian expresamente sobre la conveniencia de una regulación mediante ley de esta materia. Es el caso del informe de la Fiscalía de Sala Coordinadora en materia de Menores, que califica el protocolo como iniciativa muy útil. No obstante, reitera la necesidad de mayores garantías jurídicas y concreta una propuesta de reforma legislativa, detallando las cuestiones mínimas que habrían de tratarse, y subrayando que es necesario un abordaje multidisciplinar en el que se combinen las medidas sanitarias con las sociales, educativas y judiciales para lo que es necesario coordinar y abordar todos los recursos disponibles, además de crear otros nuevos.

En el informe monográfico del Defensor del Pueblo se hacía referencia a los problemas planteados por el personal de los centros. Este año se ha publicado el primer convenio colectivo estatal de reforma juvenil y protección de menores. Es de esperar que venga a dar respuesta a los problemas más acuciantes de este colectivo y a sus reivindicaciones de reconocimiento profesional y formación continua.

Se han seguido recibiendo las respuestas referidas a la aceptación de las recomendaciones formuladas a las diferentes administraciones públicas que, en general, manifiestan buena aceptación de las mismas. Han respondido Ceuta, Navarra, Asturias, Cantabria, Canarias, País Vasco, la Diputación Foral de Guipúzcoa, la Diputación Foral de Vizcaya y el Cabildo Insular de Tenerife. Por otra parte, la Asociación Dianova participó que había iniciado gestiones con las autoridades educativas de Murcia a fin de poner en marcha un Aula de segunda oportunidad con educación reglada. Un proyecto similar se inició en Navarra.

De la información recibida, cabe afirmar que todas las administraciones implicadas han incrementado su preocupación en torno a la calidad de la atención que se presta a los menores en los centros de protección. Y, al mismo tiempo, procuran aunar esfuerzos para avanzar en los procedimientos y pautas de actuación que garanticen el respeto de los derechos de dichos menores.

En 2010 se realizaron visitas a centros de protección de menores, bien sea para comprobar posibles cambios, como a instancia de quejas recibidas. Esta Institución debe contrastar la veracidad o no de las alegaciones de los ciudadanos y en la mayoría de los casos procede a actuar con la mayor brevedad, solicitando información a la Administración competente.

Se visitó el centro "Hogar Galapagar", tras recibir una queja sobre supuestos malos tratos a menores, y se inició una investigación solicitando a la Comunidad de Madrid información relativa a los sistemas de contención, menores a los que se han aplicado y causas, las actas de inspección realizadas por el Instituto del Menor y la Familia, así como otro tipo de información adicional. También, se han abierto investigaciones, todavía en curso al redactar este informe, sobre denuncias por malos tratos en un centro de Torreloredón y sobre la situación de varios menores que se encuentran, contra su voluntad y la de sus progenitores, en el Centro Picón del Jarama.

Se han recibido quejas de menores, o de sus familiares, denunciando otros hechos graves. Una niña de 15 años ingresada también en el Centro de atención psicosocial Picón del Jarama, denunciaba acoso sexual por parte de un educador. Y la madre de otro adolescente aseguraba que su hijo había sido objeto de contenciones muy violentas y prolongados encierros.

Por otra parte, una adolescente de 17 años quedó embarazada, según declaración de la propia menor, como consecuencia de la relación afectiva que mantenía con un vigilante de seguridad del centro en que se hallaba ingresada. La Defensora del Pueblo (e.f.) puso el caso en conocimiento del Fiscal General del Estado por si de los hechos acaecidos pudieran deducirse conductas presumiblemente delictivas. Una vez dio a luz la adolescente, la Consejería de Familia y Asuntos Sociales de la CAM le retiró a su hijo, sin que, en el momento del cierre del presente informe, la madre conozca el paradero del bebé ni su destino futuro que, al parecer, ha sido entregado a una familia de acogida.

También se han recibido quejas de ex educadores que trabajaron en algunos centros de la CAM, concretamente en el Hogar de El Escorial y en la Residencia infantil de Torreldones. Denunciaban haber sido testigos de “palizas” y “malos tratos a los niños ingresados”. En todas estas ocasiones los informes recibidos de la Comunidad de Madrid se han limitado a rechazar de plano las imputaciones referidas a presuntos malos tratos en los centros que dependen de su competencia. En relación con las denuncias formuladas por ex educadores de centros —como la que denunciaba haber sido testigo de una brutal paliza a dos adolescentes a las que un trabajador de la residencia golpeó con un palo—, la Consejería se limitó a afirmar que “no le constan tales hechos”, y que las denuncias tienen por objeto “desacreditar el trabajo con los menores en la Comunidad de Madrid”.

Por otra parte, en lo referente a actuaciones en materia de adopción y acogimiento de menores, debe recordarse que las comunidades autónomas tienen atribuida la competencia exclusiva en materia de protección de menores, incluida la intervención con menores en situación de dificultad social, por lo que es en dicho ámbito donde se toman las decisiones aplicables y se interpreta la normativa. Debe evitarse la institucionalización prolongada de estos menores, por lo que una medida adecuada, en tanto se resuelva su situación, sería la constitución de un acogimiento familiar

Personas con discapacidad

La Ley 49/2007, de 26 de diciembre, establece el régimen de infracciones y sanciones en materia de igualdad de oportunidades, no discriminación y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Para la plena eficacia del sistema, este régimen de infracciones y sanciones, debería ser objeto de tipificación por el legislador autonómico; no obstante, hasta la fecha de elaboración de este informe, únicamente

la Comunidad Foral de Navarra había regulado el régimen de infracciones y sanciones aplicable en su territorio. En criterio de esta Institución, las personas con discapacidad no deberían quedar desprotegidas por la inexistencia de un procedimiento sancionador administrativo a nivel autonómico.

Hay que dejar constancia de la presentación, a finales de 2010, de un proyecto de ley de adaptación normativa a la Convención Internacional sobre los derechos de las personas con discapacidad, así como del proyecto de real decreto de desarrollo de aquélla, que recoge los trabajos de diversos departamentos ministeriales para impulsar las reformas necesarias. Por último, cabe señalar que el Defensor del Pueblo, continuando en su línea de profundizar en la defensa de los derechos de las personas con discapacidad, recibió a delegados del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), que expusieron sus informes de 2008 y 2009, y manifestaron su deseo de incrementar la actividad conjunta, en especial al seguimiento y aplicación en España de la Convención sobre los derechos de las Personas con Discapacidad.

Mediante Real Decreto en diciembre de 2009, se modificó el Real Decreto de diciembre de 1999 sobre procedimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad. Esta modificación se limitó a sustituir el término minusvalía por el más adecuado de discapacidad. Sin embargo, no abordó la reforma que se viene demandando del baremo y el procedimiento utilizado para determinar el grado de discapacidad. El Congreso de los Diputados, el 17 de febrero de 2009, aprobó una proposición no de ley por la que instaba al Gobierno a impulsar medidas para la aprobación de nuevos baremos que valoren la discapacidad, de acuerdo con la clasificación internacional del funcionamiento, de la discapacidad y de la salud (CIF). Se han creado tres grupos de trabajo con expertos de las comunidades autónomas y del IMSERSO para elaborar un documento que sería debatido y consensuado en los órganos pertinentes en el año 2011 y, en su caso, daría lugar a la aprobación de un real decreto en el que quedaría establecido el nuevo baremo y procedimiento aplicable.

Dada esta situación, el Defensor del Pueblo ha considerado de interés trasladar al IMSERSO los problemas que con mayor frecuencia destacan los ciudadanos en relación con la falta de valoración de sus discapacidades.

Accesibilidad

En esta línea, en materia de transportes está prevista la modificación del Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad, incluyendo los Planes de Accesibilidad en todos los sectores del transporte y establecer un criterio para deslindar las grandes infraestructuras de las de pequeña entidad. El Defensor del Pueblo procura que las administraciones posibiliten el acceso de esas personas

a instalaciones, transportes públicos, establecimientos de ocio, etc., así como la eliminación de barreras arquitectónicas.

El acceso a estaciones de Renfe ha sido asimismo objeto de estudio. La Secretaría de Estado de Transportes envió un informe completo manifestando que Renfe Operadora trabajaba activamente en el desarrollo de un Plan con el fin de universalizar la accesibilidad en el servicio ferroviario y que para ello cuenta con la colaboración de agentes sociales expertos, como Cermi y la Once. Es importante destacar otra de las aportaciones del Plan de Accesibilidad, el Servicio Atendo, con el que, a través de personal formado específicamente para esta labor, se presta ayuda a viajeros con dificultad para acceder al tren.

En otro orden de cosas, las personas con movilidad reducida han mostrado su preocupación por la dificultad que supone el acceso a lugares de ocio o entretenimiento, como cines o parques. A pesar de los esfuerzos de la Administración, hay elementos históricos que no permiten una adecuación a las deseables medidas de accesibilidad porque, o no son viables técnicamente, o alterarían el valor histórico del elemento. Otros planteamientos de los ciudadanos giran en torno a la accesibilidad a los organismos públicos.

Recursos para personas con discapacidad

Se ha apreciado un descenso en las quejas, pero siguen llegando algunas de personas que solicitan plaza en un centro adecuado a su discapacidad, y no reciben respuesta con la diligencia requerida. Sin embargo, el grueso de las reclamaciones se focalizan en las dificultades encontradas para que se valore su grado de dependencia y se apruebe el Programa Individual de Atención (PIA), concediéndoles plaza en un recurso apropiado a sus necesidades.

También se han recibido reclamaciones relacionadas con las cuantías que las administraciones facturan a los usuarios por la asistencia prestada en los diversos servicios. Al tener las comunidades autónomas plena competencia en esta materia, han dictado sus propias normas y disposiciones y han establecido políticas propias que contemplan de diversa forma las aportaciones económicas que los ciudadanos deben realizar a cambio de los servicios que reciben. En estos casos, la labor del Defensor del Pueblo consiste en comprobar que la Administración competente ha aplicado la norma de forma correcta a cada ciudadano. No obstante, es necesario hacer hincapié en la conveniencia de dotar de la máxima claridad y transparencia al sistema que se establezca, de forma que los ciudadanos sean capaces de conocer en todo momento las cantidades que van a tener que abonar y los conceptos por los que se les reclaman. Las actuaciones del Defensor del Pueblo continuarán hasta que se compruebe que las normas adquieren la deseable estabilidad y seguridad para los ciudadanos.

Los sucesivos recortes que vienen sufriendo las ayudas individuales a las personas con discapacidad han llevado al

Defensor del Pueblo a formular un recordatorio del deber legal de resolver de forma expresa y en los plazos establecidos cuantas solicitudes, reclamaciones y recursos sean presentados por los ciudadanos.

Tercera edad y situación de dependencia

Para acceder a las residencias para personas mayores tienen preferencia las personas valoradas como dependientes. En consecuencia, las reclamaciones se orientan a procurar un mayor grado de dependencia o agilizar los trámites para la aprobación del Programa Individual de Atención (PIA), en el que figure la concesión de la plaza requerida. Se han concluido de forma favorable un número considerable de quejas planteadas en este sentido, pero también se han recibido otras exponiendo que, para adjudicar las plazas, la Administración no tiene en consideración la adaptación de la persona mayor al medio en el que ya se encuentra y se le ofrece una plaza en otro centro. Por ello se insta a que se facilite un estudio más individualizado de los casos.

Por otra parte, en ocasiones, la necesidad de acceso a una plaza en residencia no se encuentra directamente relacionada con la situación de dependencia del solicitante, sino con otras razones de emergencia social.

También se han llevado a cabo diversas actuaciones instando a las administraciones a inspeccionar y supervisar los centros en los que se encuentran atendidas personas mayores que, en muchas ocasiones, no pueden ejercer sus derechos por sí mismas. En todos los casos resulta exigible que la Administración dé respuesta expresa a las reclamaciones relacionadas con los centros de personas mayores.

Preocupa a esta Institución la situación de personas mayores que viven solas y no tienen capacidad para acudir a los servicios sociales a requerir las ayudas o prestaciones necesarias para atender sus necesidades básicas. Hay que subrayar la importancia de una actuación eficaz y positiva, aunque la escasez de medios personales y el incremento de las funciones administrativas encomendadas a los servicios sociales de base hace difícil una intervención con mayor alcance que el meramente burocrático, para atender y solucionar las situaciones en las que hay una demanda directa por parte del interesado, precisamente por su falta de capacidad.

En la aplicación de la Ley de Dependencia están involucradas tanto la Administración General del Estado, como las comunidades autónomas y las entidades locales que prestan servicios sociales a sus vecinos. El Gobierno debe cofinanciar, a partes iguales con la comunidad autónoma, el gasto de los servicios o prestaciones. Dada la complejidad del sistema, resulta muy difícil hacer una valoración económica de los costes, cuestión que por otra parte corresponde más al Tribunal de Cuentas que a esta Institución. Sin embargo, como se pone de manifiesto en el informe de la Asociación Estatal

de Directores y Gerentes en Servicios Sociales, de los estudios elaborados en 2010 se desprende la existencia de notables diferencias entre unas comunidades autónomas y otras, no ya sólo en el tiempo que tardan en reconocer las prestaciones, sino también en la proporción de servicios o prestaciones reconocidos y las aportaciones que, por copago, deben realizar los usuarios. Cada servicio tiene un coste diferente según el territorio, produciéndose notables divergencias cuando, además, intervienen las entidades locales.

En anteriores informes del Defensor del Pueblo ha sido constante la referencia a quejas en las que se planteaba la necesidad de acceso a servicios. Al haberse creado listas de acceso únicas a todos los servicios del catálogo del Sistema para la autonomía personal y atención a la dependencia, o haberse primado el acceso a los referidos servicios para aquellas personas que tienen un grado superior de dependencia, se ha producido un cambio de aspiraciones en los interesados que plantean como pretensión inmediata el ser valorados, para después poder acceder a las citadas listas. Por ello resulta difícil hacer una valoración cuantitativa partiendo de cifras de años anteriores. Sin embargo, parece importante resaltar que, en general, las administraciones están realizando un esfuerzo para incrementar sus recursos.

En este sentido, sería deseable trasladar a los beneficiarios y a las personas de su entorno el verdadero sentido de la ley y el sistema para la autonomía y atención a la dependencia que aquélla establece. En muchos casos, los ciudadanos han entendido la Ley de Dependencia como una norma que les reconoce una prestación económica más, y, sobre todo, en aquellos casos que ya eran usuarios de algún servicio, en razón de su situación de discapacidad o de edad, se consideran defraudados o incluso estafados cuando la Administración les reconoce su derecho a recibir la prestación o el servicio del que venía disfrutando con anterioridad, cambiando únicamente el título, al convertirse en un derecho subjetivo exigible frente a la Administración.

De otra parte, las quejas se centran, también este año, en las demoras y, consecuentemente, en la fecha de efectos que se concede al reconocimiento de las prestaciones, cuestión sobre la que también se observan diferencias considerables. Las sentencias referidas a la aplicación de esta ley son todavía escasas y no existe una jurisprudencia consolidada. Por otra parte, a comienzos del año 2011 se incorporarán al sistema los dependientes moderados, grado I, nivel 2 y es de prever que, a los retrasos puestos de manifiesto en años anteriores, se añadirán las nuevas incorporaciones.

La mayor parte de las quejas planteadas ante el Defensor del Pueblo sobre la aplicación de la Ley de Dependencia siguen afectando a las comunidades de Madrid y Valencia y hacen referencia a las demoras en recibir las prestaciones o servicios correspondientes. Cuando se trata de una prestación



económica la discusión se centra en la fecha de efectos. En este sentido, resulta inadmisibles que, cuando se presenta una solicitud de valoración de dependencia con la finalidad de acceder a una plaza de atención residencial, se tarde un año en realizar la valoración y, en consecuencia, el acceso al centro se demore aún más. Sin perjuicio de lo anterior, durante el año al que se refiere este informe, la causa más frecuente de reclamación ha sido la falta de efectividad del derecho reconocido.

Esta Institución no puede compartir el criterio de algunas administraciones que, al tener conocimiento del fallecimiento de la persona en situación de dependencia antes de la firma e incluso de la efectividad del Programa Individual de Atención (PIA), proceden al archivo del expediente sin siquiera notificarlo al interesado, por considerar que "se ha producido la desaparición sobrevenida del objeto del procedimiento y por ello no es posible reconocer derecho alguno sobre los recursos del catálogo a los herederos". Esto motiva la intervención del Defensor del Pueblo, en cumplimiento del artículo 17.2 de su ley orgánica reguladora, que le impone el deber de velar porque la Administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados.

Familias numerosas

Un año más, es necesario dejar constancia del reiterado incumplimiento por parte del Gobierno en presentar el proyecto de reforma de la Ley de protección a las familias numerosas. Dicho incumplimiento ha dado lugar a la recepción de más de un centenar de quejas durante el año al que se refiere este informe.

La mencionada reforma debería contemplar al menos estos supuestos: el reconocimiento como familia numerosa de aquellas familias con dos hijos a cargo de un solo progenitor, y dar esta consideración a las familias con un cónyuge discapacitado y dos hijos a cargo. Por último, es menester limitar las notables diferencias que se vienen produciendo en la interpretación y consiguiente aplicación de esta ley por parte de las comunidades autónomas.

Seguridad Social y Administración laboral

Cotización y recaudación

Se han recibido algunas quejas mostrando desacuerdo con los errores u omisiones observados en informes sobre bases de cotización. En materia de gestión recaudatoria de la Seguridad Social se presentan gran número de quejas, referidas fundamentalmente al pago de las deudas reclamadas como consecuencia de procedimientos recaudatorios incoados al efecto y más concretamente quejas en las que las personas interesadas expresan su disconformidad con las providencias de apremio y, sobre todo, con las diligencias del embargo de bienes. Las causas que han motivado dichas deudas son variadas, aunque fundamentalmente son consecuencia de descubiertos en la cotización en la Seguridad Social, con especial incidencia a trabajadores del Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, que debido a la crisis económica, tienen dificultades para pagar las cotizaciones reclamadas.

Prestaciones

Se han seguido recibiendo numerosas quejas relacionadas con la prestación de incapacidad temporal. Los trabajadores plantean fundamentalmente su desacuerdo con la emisión de los partes de alta médica, tanto por parte de los servicios públicos de salud como por el Instituto Nacional de la Seguridad Social, una vez transcurrido el plazo de doce meses, o durante la prórroga posterior de seis. Se han incrementado las quejas, en disconformidad con las altas médicas dadas por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales, así como el control médico de las situaciones de incapacidad temporal realizado por ellas, quejas especialmente referidas a los trabajadores incluidos en el Régimen Especial de los Trabajadores Autónomos, cuya cobertura tienen encomendada dichas entidades colaboradoras. Respecto de la emisión de los partes de alta médica existen dificultades para que la Institución intervenga, ya que se basan esencialmente en criterios médicos para valorar las dolencias, y si las mismas incapacitan o no para el ejercicio de la actividad laboral.

Sobre incidencias en el pago de la prestación se han recibido algunas quejas que afectaban a mutuas de accidentes de trabajo y accidentes profesionales y al Instituto Nacional de la Seguridad Social, y más concretamente en relación con el pago de la prestación del Régimen Especial de Empleados de Hogar. Los problemas planteados en relación con las pensiones de incapacidad permanente se han centrado en cuestiones referidas a los trámites y resoluciones adoptados para el reconocimiento del derecho a las mismas. Se hizo un recordatorio de deber legal para que la Administración dicte las resoluciones de los expedientes de revisión de grado de incapacidad permanente en el plazo máximo de 135 días.

Por otra parte, son numerosas las quejas presentadas sobre pensiones de jubilación. En algunas, los promotores mostraban su desacuerdo con las resoluciones denegatorias por no tener cubierto el periodo mínimo de cotización exigido. Otras quejas están en relación con la proyectada reforma del vigente sistema de pensiones, especialmente referidas a la pensión de jubilación, en las que las personas interesadas manifestaban su preocupación sobre los aspectos más relevantes de la reforma que venían siendo objeto de comentarios en los medios de comunicación.

El 1 de enero entraron en vigor determinadas modificaciones en relación con el reconocimiento del derecho a pensión de viudedad a las mujeres, divorciadas o separadas, que pudieran acreditar la condición de víctimas de violencia de género. Tal como se adelantó en el informe del año 2009, se estimó conveniente solicitar aclaración sobre el reconocimiento de la prestación a los hechos causantes producidos entre el 1 de enero de 2008 y el 31 de diciembre de 2009. Al comunicar la Secretaría de Estado que era necesaria la solicitud de la parte interesada, se remitieron escritos informativos sobre tal extremo a las numerosas mujeres que plantearon queja ante el Defensor del Pueblo. Y en similares términos se informó a las posibles beneficiarias de pensión de viudedad.

En cuanto a prestaciones familiares, cabe señalar que, los beneficiarios de las prestaciones de la Seguridad Social por hijo a cargo, mayor de 18 años, con una discapacidad superior al 65%, pueden mantener la prestación mientras el hijo causante no pierda esa condición de estar "a cargo". Dicha condición no se pierde por el mero hecho de realizar un trabajo lucrativo, por cuenta ajena o propia, siempre que continúe conviviendo con el beneficiario de la prestación y que los ingresos percibidos por aquél en concepto de rendimientos del trabajo no superen el 100% del salario mínimo interprofesional vigente en cada momento, en cómputo anual. Y sobre pensiones no contributivas es preciso recordar que la pensión de invalidez, en su modalidad no contributiva, tiene por finalidad atender situaciones de especial necesidad. Por ello es menester insistir en la necesidad de agilizar los procedimientos de tramitación.

El reconocimiento de prestaciones por desempleo, derivadas de expedientes de regulación de empleo, conlleva una serie de peculiaridades que lo hacen diferente de otras prestaciones, por lo que su tramitación se centraliza en las Subdirecciones Provinciales del Servicio Público de Empleo Estatal. En el año 2010, ante el incremento de solicitudes como consecuencia de la actual crisis económica, el citado Servicio ha informado de la adopción de medidas de simplificación administrativa, refuerzo de información a empresarios y trabajadores, celebración de reuniones de los afectados para una actuación coordinada y la creación de un buzón electrónico específico para canalizar y dar respuesta a las dudas o incidencias de gestión o sobre la utilización de medios telemáticos o soportes informáticos.

Numerosas asociaciones de prejubilados y pensionistas se han dirigido a la Institución, planteando dudas sobre la constitucionalidad de la suspensión de la revalorización de las pensiones para el año 2011. En las quejas formuladas se instaba a que el Defensor del Pueblo interpusiera recurso de inconstitucionalidad contra la norma, pero la interposición de recurso de inconstitucionalidad debe efectuarse en el plazo de tres meses a partir de la publicación de la norma impugnada, requisito que no concurría en las solicitudes presentadas.

Sobre el reconocimiento del derecho de los complementos por mínimos y por cónyuge a cargo también se presentaron un gran número de quejas.

Aspectos procedimentales

Dentro de este epígrafe se traen a colación algunas quejas referidas a los trámites y resoluciones adoptadas por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales. Los trabajadores afectados alegaban su desacuerdo con la suspensión o extinción del subsidio por incapacidad temporal con fundamento en que los mismos habían actuado fraudulentamente para obtener la prestación. Estudiados los informes emitidos, el Defensor del Pueblo formuló un Recordatorio a la Administración para que las denegaciones de las prestaciones de incapacidad temporal estén suficientemente motivadas para determinar la existencia o no de conducta fraudulenta y para que la mutua valore suficientemente las alegaciones esgrimidas por los trabajadores en sus reclamaciones, evitando con ello inconvenientes y perjuicios económicos. Asimismo, se recordó la necesidad de informar a los interesados de que contra el acuerdo inicial sobre reconocimiento del derecho a las prestaciones, cuya gestión tengan encomendada estas entidades colaboradoras, procede la interposición de reclamación previa ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En materia de asistencia sanitaria, cabe reseñar quejas referidas a los retrasos y dificultades encontradas por los interesados para la remisión de documentación que formaba parte de sus historiales clínicos, como consecuencia de la atención médica dispensada por las mutuas de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales.

En relación con los retrasos excesivos que se venían produciendo en el trámite y resolución de los expedientes de pensiones, al amparo de Convenios Bilaterales suscritos por España con Argentina, Brasil y Venezuela, se promovieron actuaciones a través de las Consejerías de Trabajo e Inmigración.

Formación profesional

Durante el año 2010, esta Institución ha seguido conociendo los distintos problemas que conlleva el acceso a dicha formación, su efectividad y su especificidad, exponiendo en muchos casos desacuerdo con los criterios de selección. Por ello, el Defensor del Pueblo se interesó por conocer los

mecanismos de selección y la realidad sobre las posibilidades de acceso a esta formación.

Con motivo del traslado a esta Institución, por parte del Defensor del Pueblo Andaluz, de la problemática planteada en los procedimientos de selección de alumnos de Escuelas Taller, la Secretaría General de Empleo del Ministerio de Trabajo e Inmigración ha informado que está en estudio un proyecto de real decreto por el que se reunirán, en un único texto normativo, todas las políticas activas de empleo.

Esta Institución confía en que el Real Decreto 1675/2010, de 10 de diciembre, en el que se introduce la modificación de los reales decretos por los que se establecían los certificados de profesionalidad de las correspondientes familias profesionales, mediante su inclusión en el Repertorio Nacional de certificados de profesionalidad, permita una simplificación en los trámites que han de realizar los solicitantes de los repetidos certificados.

Colocación y empleo

Con motivo de la firma del convenio entre España y el Reino de Marruecos sobre trabajadores temporeros en el sector agrícola, se hizo un llamamiento entre las mujeres marroquíes para trabajar en el campo, y concretamente para la recogida de fresas en el sur de España. A través de noticias aparecidas en diversos medios, así como de las quejas que llegaron al respecto, esta Institución detectó el incumplimiento de las condiciones mínimas de trabajo, salud e higiene, y la falta de alta de las trabajadoras en el Régimen de la Seguridad Social.

La Dirección General de la Inspección de Trabajo y Seguridad Social, a instancias del Defensor del Pueblo, investigó y levantó varias actas de infracción al comprobar condiciones de hacinamiento de una de las viviendas, así como un total de 44 faltas de alta, correspondiendo dos de ellas a perceptores por desempleo, y comprobando que veinte trabajadores extranjeros se encontraban en situación irregular.

Oficinas de empleo

En el informe correspondiente a 2009, se señalaba que el Servicio Público de Empleo Estatal, con el fin de evitar demoras en el reconocimiento de las prestaciones, estaba incorporando cambios organizativos, de gestión y tecnológicos, para afrontar el incremento del número de usuarios. En efecto, el citado Servicio ha habilitado el reconocimiento online de las prestaciones por desempleo en la web *redtrabaj@*. Asimismo, por los distintos Servicios Públicos de empleo se están implementando medidas para evitar la personación de los usuarios, con lo que es previsible que las largas colas y horas de espera disminuyan.

No obstante lo anterior, a través de los medios de comunicación, y de la comparecencia de no pocos ciudadanos, se tuvo

conocimiento de las largas colas, de hasta 14 horas de duración, que se formaban en la oficina de empleo en Villalba, debido al incremento de la población en este municipio y a que la citada oficina atiende a los desempleados de 23 municipios del noroeste de la Comunidad de Madrid. La plantilla de la oficina de Collado Villalba fue incrementada y se ha triplicado el espacio disponible. No obstante, esta Institución quiere hacer hincapié en la necesidad de dar cumplimiento al Plan de Modernización, en lo que se refiere a la apertura de una Oficina auxiliar. El Defensor del Pueblo quiere subrayar en este punto que para agilizar los trámites y evitar las colas de espera, es importante la coordinación entre las distintas Administraciones.

También se ha apreciado un notable aumento de quejas sobre el trato que dan los vigilantes de seguridad a los usuarios. Aun cuando se ha especificado que los vigilantes de seguridad no pueden realizar las labores de información, asesoramiento u otro tipo de trabajo administrativo, tal como se recoge en el convenio colectivo estatal, a partir de la actuación del Defensor del Pueblo, el Servicio Público de Empleo Estatal ha dado las órdenes oportunas a fin de recordar estas pautas.

Medidas de fomento de empleo

La Directiva 76/207/CEE, de 9 de febrero de 1976, relativa a la aplicación del principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres en lo que se refiere al acceso al empleo, a la formación y a la promoción profesionales y a las condiciones de trabajo, asienta de forma firme el principio de igualdad de trato entre hombres y mujeres. Pero en España, el artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores, en el caso del permiso de lactancia, establece que los hombres, padres de un niño y con la condición de trabajadores por cuenta ajena, sólo pueden disfrutar del citado permiso cuando la madre también tenga la condición de trabajadora por cuenta ajena.

Se inició de oficio una investigación para conocer si, por parte del Ministerio de Trabajo e Inmigración se valoraría la posibilidad de modificar el artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores. El Ministerio no considera necesario hacerlo, ya que bastaría con cambiar el criterio interpretativo de acuerdo con lo establecido por el Tribunal de Justicia Europeo, toda vez que este artículo reconoce el derecho al permiso de lactancia en todas sus modalidades a ambos progenitores en el caso de que ambos trabajen. No obstante, y en aras de una mayor seguridad jurídica estima conveniente que, en un futuro próximo, se modifique el texto del repetido artículo 37 para reconocer de forma clara y expresa el derecho de permiso de lactancia a los trabajadores por cuenta ajena aunque la madre sea trabajadora autónoma.

La deficiente gestión del Plan de Fomento y Consolidación del Autoempleo por la Junta de Andalucía ha sido reflejada en informes de años anteriores, sin que por parte de la Administración implicada se haya realizado ninguna actuación conducente a resolver el problema. Es más, las dilaciones en la tramitación de las ayudas han supuesto, en la mayoría de los casos, que los expedientes se resolvieron siempre negativamente por falta de dotación presupuestaria.

En el año 2010 el Ministerio de Trabajo e Inmigración, en un extenso informe, ha informado de que la Estrategia Global de Acción para el Empleo de Personas con Discapacidad contempla, como medida específica, el estudio de la promoción del empleo de las personas con discapacidad sobrevenida. Además, se hace hincapié en la adecuación de las medidas de empleo selectivo ya existentes, de manera que puedan acogerse a las mismas más trabajadores con discapacidad sobrevenida, y en la revisión del sistema de bonificaciones para que el empresario pueda obtener también incentivos en estos casos. Esta Institución hará un seguimiento de dichas medidas.

Fogasa

Al conocerse el retraso en la resolución de los expedientes por parte del Fondo de Garantía Salarial (FOGASA), se consideró oportuno solicitar un informe sobre las medidas que pudieran adoptarse para agilizar la resolución de los expedientes pendientes de trámite y el tiempo medio de su resolución.

Señaló el FOGASA en su informe que, con carácter general, los retrasos se deben al volumen de solicitudes de prestaciones recibidas, de los expedientes tramitados, así como de los trabajadores y empresas afectados, que se triplicó con respecto al año anterior, y que su actividad se duplicó sin que su plantilla variara. El uso de las nuevas tecnologías ha sido protagonista en la implementación de medidas para agilizar la gestión. La modernización y agilización de los procedimientos administrativos, el apoyo a las Unidades Administrativas deficitarias y la reorganización del trabajo extraordinario han sido los pilares fundamentales de esta reconstrucción, ante la imposibilidad de incrementar la plantilla por contratación de personal interino.

El Ministerio de Trabajo informó de que, tras la constatación del incremento en el trabajo realizado por dicho organismo, se estaban llevando a cabo gestiones concretas para tomar medidas. Sin perjuicio de valorar positivamente estas medidas, el Defensor del Pueblo hará un seguimiento sobre la implantación de las mismas.

IMPUESTOS Y TRIBUTOS

La crisis económica y el desempleo motivaron numerosas quejas relacionadas con el pago de impuestos

Los errores que el propio personal de la Agencia Tributaria comete en la confección de declaraciones de la renta a ciudadanos que lo solicitan han sido motivo de numerosas quejas, dado que los afectados se ven inmersos en un proceso, e incluso son sancionados. Otra de las causas de queja en 2010 fue la no ampliación de la edad a hijos mayores de 25 años que aún no son independientes, debido a la crisis económica y al fuerte desempleo entre jóvenes. Las quejas en materia de IBI siguen siendo las mismas que otros años: la disconformidad con el importe de este impuesto, dado el descenso del valor de la vivienda en los últimos tres años. Además, se ha abierto una investigación de oficio a nivel nacional sobre el funcionamiento del Catastro, asunto que será objeto de un monográfico de la Defensoría.

Tributos Estatales

Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas

Durante 2010 los problemas surgidos con el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas (IRPF) han sido variados y numerosos y no se han centrado en un aspecto concreto, si bien han tenido un denominador común en la preocupación ciudadana por la dificultad para hacer frente al pago del mismo.

Dada la situación socio-económica de España con un alto nivel de desempleo entre los jóvenes, se planteó el problema de los hijos mayores de veinticinco años, que no son económicamente independientes, pero que tampoco pueden incluirse en la declaración del IRPF, a fin de aplicar algún tipo de deducción por su manutención. Por ello, se inició una investigación con la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos que en su respuesta concluyó que no es el momento oportuno para ampliar la edad de veinticinco años a efectos de aplicación del impuesto.

Llegaron también quejas por parte de un considerable número de ciudadanos que se han visto inmersos en un largo procedimiento, e incluso en expedientes sancionadores, por errores cometidos por el personal de la Agencia Tributaria, tras haber acudido a los sistemas de ayuda de confección de declaraciones del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas que presta dicha Agencia. Destaca el caso de un ciudadano que solicitó cita previa para que le fuese realizada la declaración del IRPF, y al que posteriormente se le notificó propuesta de liquidación provisional por la aplicación incorrecta de la reducción por obtención de rendimientos del trabajo, prevista en el artículo 20.3 de la Ley del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, porque si bien durante el año 2008 se le había reconocido una minusvalía, había estado en situación de incapacidad



temporal. El interesado presentó un recurso de reposición indicando que actuó de buena fe y sin voluntad de incumplir la norma, dado que la misma fue elaborada por personal cualificado perteneciente a la propia Agencia Tributaria, el cual fue estimado, anulándose la sanción impuesta.

El cambio de tributación que se produce con la Ley 27/2009, de 30 de diciembre, de medidas urgentes para el mantenimiento y el fomento del empleo y la protección de las personas desempleadas, que establece una ampliación del número de días exentos de tributación para los trabajadores afectados por un expediente de regulación de empleo, dio lugar a que muchos ciudadanos manifestaran su rechazo por considerar que la modificación dentro de un mismo ejercicio fiscal resultaba discriminatoria. Sin embargo, lo cierto es que el Gobierno dispone de capacidad y competencia para regular la actividad económica, y para adoptar las medidas que estime oportunas, a fin de mejorar la situación de los trabajadores afectados por dichos expedientes. Además, el hecho de que en un mismo ejercicio impositivo se produzca más de un régimen de tributación no es un acto aislado, y tiene numerosos antecedentes en la legislación española.

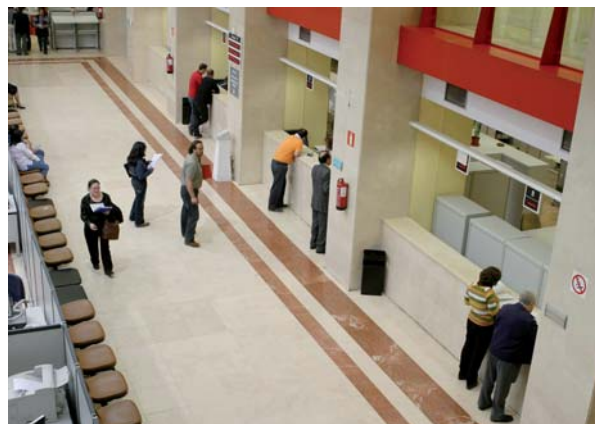
La rigidez por parte de la Agencia Tributaria a la hora de interpretar los requisitos establecidos en la normativa tributaria de las deducciones y exenciones relacionadas con la vivienda sigue siendo objeto de cuantiosas quejas. El problema fundamental reside en el criterio mantenido por la Agencia a la hora de considerar una vivienda como habitual en las transmisiones realizadas antes del 1 de enero de 2007, fecha en la que entró en vigor el cambio normativo producido con la aprobación de la Ley 35/2006, de 28 de noviembre, del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas, y su Reglamento de desarrollo aprobado por Real Decreto 439/2007, de 30 de marzo. Un interesado procedió a la venta de su vivienda tres años después de haberla adquirido pero la Administración consideró que no era su vivienda habitual, a pesar de aportar diversa documentación que lo demostraba, como facturas de gas, luz o certificado de empadronamiento, con base en la fecha en la que modificó su domicilio fiscal. La queja aún no ha sido contestada por la Agencia Estatal de Administración Tributaria.

La coordinación y colaboración administrativa cobra especial relevancia cuando se trata de actuaciones que tienen consecuencias económicas para los ciudadanos. No son infrecuentes las quejas en que los contribuyentes no alcanzan a comprender que al momento de percibir una subvención no se especifique su sujeción al IRPF. Los ciudadanos señalaron que cuando accedieron al Plan 2000 E no les informaron a la hora de adquirir sus vehículos sobre la tributación de estas ayudas y que ni el Programa PADRE ni los formularios del IRPF, ejercicio 2009, preveían la tributación de las mismas. Tras la investigación correspondiente, la Secretaría de Estado de Hacienda y Presupuestos indicó que las ayudas señaladas están plenamente sujetas al mismo, sin que tal situación se pueda ver afectada por la no inclusión expresa de las mismas en el modelo de declaración o en el programa de ayuda.

Tributos Locales

Impuesto sobre Bienes Inmuebles

Al igual que en anteriores informes, las quejas se agrupan en torno a temas como la disconformidad con el importe del impuesto después del descenso del valor de las viviendas en los últimos tres años, considerando que las ponencias catastrales que hayan entrado en vigor en el año 2007 y sucesivos resultan desproporcionadas; los problemas en la práctica de notificaciones y los procedimientos ejecutivos, ya sea por errores en la titularidad, superficie o características del inmueble, y por otro lado aquellas que, tras recurrir ante el ayuntamiento algún elemento de la liquidación, casi siempre en período ejecutivo, no obtienen respuesta. Adicionalmente se han recibido quejas relacionadas con la emisión de liquidaciones de ejercicios ya pagados o prescritos, lo que ha propiciado que los ciudadanos expresen su opinión de que la Administración pretende recaudar en circunstancias adversas sin respetar el procedimiento.



Como ejemplo de uno de los problemas que suscita la gestión compartida en este impuesto, se puede citar una queja en que el ciudadano no recibió la notificación de la liquidación del ejercicio de alta en el padrón municipal, debido a que el Ayuntamiento de Aguilar de Campoo (Palencia) consideraba que esa notificación ya había sido enviada por la Gerencia de Catastro, criterio compartido por otros ayuntamientos. Sin embargo, y con independencia de que el artículo 65 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales establezca que la base imponible se determinará, notificará y será susceptible de impugnación conforme a las normas reguladoras del Catastro Inmobiliario, es evidente que ello no justifica al Ayuntamiento para incumplir con la obligación de notificar esta primera liquidación, que es la que garantiza que el contribuyente pueda defenderse ante la Administración Pública en caso de que exista algún error en ella. En este caso, a pesar de que el Ayuntamiento había notificado la liquidación fuera de plazo exigía un recargo del 10%, al haber finalizado el plazo para el pago en voluntaria. Ésta era la primera ocasión en que se procedía a liquidar el impuesto por dicha finca debido a que era el resultado de una concentración parcelaria. El interesado, que se personó ante el Ayuntamiento, no logró obtener ninguna prueba de que le hubieran comunicado las características de la finca y las bases imponible y liquidable del impuesto, como tampoco pudieron probarlo en la Gerencia Territorial del Catastro de Palencia. Adicionalmente, el recibo que recogía sus datos como primer titular, no fraccionaba la cuota, a pesar de ser cuatro los propietarios. La Gerencia Territorial de Palencia confirmó que la concentración parcelaria no había concluido y que ni éste ni el Catastro habían realizado aún el proceso de notificación de las características catastrales de la finca. Sin embargo, el Ayuntamiento de Aguilar de Campoo consideró la liquidación correcta, debido a la fecha de efectos de las inscripciones, y mantuvo su derecho a realizarla en vía ejecutiva, lo que motivó la formulación de una sugerencia para que se anulara el recibo emitido con los recargos y costas asociados y se devolviera al interesado las cantidades indebidamente ingresadas por este concepto, así como que se procediera a notificar las características catastrales previamente

a la emisión del recibo del impuesto. En el momento de cierre del ejercicio, el Ayuntamiento de Aguilar de Campoo no ha contestado.

Una de las quejas más habituales en este año, al igual que en los dos anteriores, se ha referido al incremento de los valores catastrales y los consiguientes incrementos en las bases liquidables del impuesto. Los ciudadanos alegan que el uso de coeficientes reductores no es suficiente para minimizar la repercusión que han tenido las ponencias de valores realizadas con posterioridad a 2006, y debido a que los valores inmobiliarios siguen reduciéndose, perciben una disminución en el valor de sus propiedades y una mayor carga fiscal, sin que se haya apreciado una actitud sensible al respecto por parte de los ayuntamientos ajustando el tipo dentro de sus límites legales. En algunos casos el pago de este impuesto supone más de una mensualidad de los ingresos del sujeto pasivo, a pesar de que tanto la Dirección General del Catastro como los ayuntamientos se atienen a las normas, ya que este problema es fruto de una situación coyuntural.

Catastro

En los últimos años, y en particular desde la promulgación del Real Decreto Legislativo 1/2004, de 5 de marzo, que aprueba el Texto Refundido de la Ley del Catastro Inmobiliario, se vienen recibiendo numerosas quejas que ponen de manifiesto algunas dificultades que encuentran los ciudadanos cuando requieren los servicios de las Gerencias Territoriales del Catastro. Esto, unido a la experiencia de la Institución en la materia, ha dado lugar al inicio de un estudio general sobre el funcionamiento del Catastro, para lo cual durante el año 2010 se han abierto 51 investigaciones de oficio y se han visitado hasta el momento las sedes de 17 Gerencias Territoriales. El resultado de las visitas así como de las investigaciones quedará plasmado en un informe especial.

Ayudas públicas

Se han seguido recibiendo a lo largo de 2010 quejas relacionadas con la prestación por nacimiento o adopción, denominada comúnmente “cheque bebé”. Al igual que en años anteriores, el motivo fundamental es el hecho de que la Ley 35/2007, de 15 de noviembre, por la que se establece la deducción por nacimiento o adopción en el IRPF y la prestación económica por pago único de la Seguridad Social por nacimiento o adopción, dispone en su artículo 2 que la persona beneficiaria es, con carácter general, la madre en casos de nacimiento, y la mujer en los casos de adopción por personas de distinto sexo, lo que conlleva que las parejas en las que el padre es español y la madre es extranjera, pero lleva menos de dos años residiendo legalmente en España, según el criterio de la Agencia Estatal de Administración Tributaria, no puedan beneficiarse de dicha prestación.



Con el fin de solucionar este problema el Congreso de los Diputados había aprobado una proposición no de ley, a la que se hizo referencia en la edición anterior del *Informe Anual*, en la que se instaba al Gobierno a presentar un proyecto de ley de reforma para que el sujeto de derecho de la ayuda se identificara al recién nacido y, por lo tanto, la gestión de la misma correspondiera a las personas, físicas o jurídicas, que ejercieran la patria potestad o en su caso la tutela. Sin embargo, el 12 de mayo de 2010 la citada proposición fue retirada por el Grupo Parlamentario Mixto.

Posteriormente, tras la aprobación del Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptaron medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, se suprimió la ayuda al nacimiento con efectos desde 1 de enero de 2011, lo que ha supuesto que numerosos ciudadanos presentaran sus quejas ante esta Institución, fundamentalmente en aquellos casos en los que el nacimiento estaba previsto en los primeros meses del año 2011 y, por tanto, ya se contaba con la ayuda en la fecha de adopción de la medida.

En la última edición del Informe se hizo referencia a una investigación iniciada con el Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, en relación a la concesión de subvenciones para la adquisición de vehículos, Plan 2000 E, con el fin de evitar aquellas situaciones en las que los ciudadanos que habían cerrado la compra de un vehículo en el concesionario, contando con la correspondiente ayuda, pero estaban pendientes de que fuera matriculado, perdían esa opción al haberse adelantado más fondos de los que le correspondían al agente, debido a que las ayudas eran anticipadas por los agentes y se liquidaban cada quince días por la entidad colaboradora. Esta situación se solventó con la aprobación del Real Decreto 2031/2009, de 30 de diciembre, al permitir que el agente de ventas pudiera introducir en el sistema de gestión un expediente aunque no estuviera completo, permitiendo de esta forma al sistema gestionar los fondos teniendo en cuenta esas operaciones pendientes de matriculación del vehículo nuevo.

ACTIVIDAD ECONÓMICA

Amplio descontento de la ciudadanía con el trato recibido por las entidades financieras, como refleja el gran número de quejas recibidas en 2010

Un año más, las quejas recibidas en la Institución ponen en evidencia el descontento de los ciudadanos con las entidades financieras por diversas razones: insuficiencia de garantías para la defensa de sus derechos, prácticas abusivas en relación con las hipotecas, o productos denominados SWAPS. Esta Institución sigue pensando que los ciudadanos no son informados adecuadamente y no ven protegidos sus derechos, pese a la opinión contraria del Banco de España. En materia de protección de los menores en redes sociales, la Agencia Española de Protección de Datos informó de que los responsables de Tuenti y Facebook han tomado medidas para la protección de datos personales de menores de 14 años.

Las entidades financieras

Una vez más hay que insistir en que con base en las quejas que recibe la Institución, se pone en evidencia el descontento de los ciudadanos con las entidades financieras, que al fin y al cabo son sus clientes, y que piensan que hay insuficiencia de garantías para la defensa de sus derechos en el sector financiero. El Servicio de Reclamaciones del Banco de España rara vez se pronuncia sobre el fondo de las reclamaciones que los ciudadanos plantean, generalmente considera ajenos a sus competencias todos los problemas que no estén relacionados con la solvencia de las entidades de crédito, olvidándose que, de acuerdo con la Orden de 12 de diciembre de 1989, es el encargado de recibir y tramitar las quejas que presentan los clientes de las entidades de crédito relativas a las operaciones concretas que les afectan sobre el quebrantamiento de las normas de disciplina o las buenas prácticas y usos bancarios.

Se sigue sin comprender la permanencia en el ordenamiento jurídico del Real Decreto 303/2004, de 20 de febrero, por el que se aprueba el Reglamento de los Comisionados para la defensa del cliente de servicios financieros, dado que parece que no existe voluntad política de llevarlo a cabo. Este real decreto generó expectativas de una mejor protección de los clientes del sector que se han visto frustradas.

A lo largo de 2010 se han seguido recibiendo numerosas quejas de ciudadanos que habían contratado una hipoteca con su entidad bancaria, entre cuyas cláusulas se encontraba la denominada como "suelo hipotecario", que en muchas ocasiones no estaba recogida en la publicidad de los contratos y de cuyas consecuencias no fueron correctamente informados.

Tras la aprobación por el Pleno del Senado, el 23 de septiembre de 2009, de una moción en la que se instaba al Gobierno a actuar contra las prácticas abusivas de las entidades de

crédito de revisión de las cuotas de las hipotecas, y se solicitaba al Banco de España la elaboración de un informe sobre esta cuestión, esta Institución inició una investigación con el Banco de España y con el Ministerio de Economía y Hacienda.

Ambas administraciones concluyen en sus informes que estas cláusulas son legales siempre que se conjuguen con una adecuada protección de los derechos de los consumidores, y que las obligaciones que la normativa vigente de transparencia impone a las entidades de crédito que incorporan estas cláusulas a sus contratos, su normalización y, en particular, la advertencia notarial sobre su contenido, pueden considerarse garantía adecuada para que el cliente pueda conocer con suficiente precisión el alcance del coste financiero que asume.

Esta Institución considera que existe una clara falta de reciprocidad en la aplicación de estas cláusulas, de las que los ciudadanos no son informados adecuadamente a la hora de firmar el correspondiente contrato, viéndose desprotegidos en el ejercicio de sus derechos.

Además, es preciso tener en cuenta que ya existen pronunciamientos judiciales sobre la cuestión. En concreto, el Juzgado de lo Mercantil nº 2 de Sevilla ha declarado la nulidad, por abusivas, de estas cláusulas en los préstamos hipotecarios celebrados por un banco y dos cajas de ahorros, con base en la falta de reciprocidad de las mismas.

Por consiguiente, se ha solicitado tanto al Banco de España como al Ministerio de Economía y Hacienda que se adopten las medidas oportunas con el fin de proteger a los clientes de los servicios financieros, estando a la espera de recibir el correspondiente informe.

El cobro de comisiones por parte de las entidades bancarias siempre es objeto de numerosas quejas, que no pueden

ser en general admitidas dado que recaen sobre relaciones jurídico privadas, pero hay que destacar la exigencia de estas comisiones en las donaciones realizadas a través de transferencia bancaria para causas humanitarias, por lo que unos ciudadanos solicitaron que los bancos y cajas devolvieran sistemáticamente el dinero que habían cobrado por este tipo de operaciones o, en su defecto, que se comprometieran a entregar a la asociación u organización no gubernamental a quien iba destinada la donación del dinero cobrado en concepto de comisión.

En su momento se inició una investigación con el Banco de España que comunicó que la normativa en España, en materia de comisiones, dispone la libertad de su cobro por parte de las entidades de crédito por los servicios efectivamente prestados a los clientes, en los términos previstos en el número quinto de la Orden del Ministerio de Economía y Hacienda de 12 de diciembre de 1989. Consideraban que dicha libertad de cobro debía entenderse sin perjuicio de que, ante la causa humanitaria a que respondan las transferencias, las entidades financieras decidieran no repercutir dichos gastos, circunstancia que no tiene que ser comunicada al Banco de España al no atender al cumplimiento de normativa ni instrucción alguna por parte de ese organismo. A la vista de la respuesta ofrecida, esta Institución estimó procedente cerrar las investigaciones iniciadas con el Banco de España y dirigirse a la Secretaría de Estado de Economía, cuya respuesta hasta la fecha no ha sido recibida.

En relación a los productos denominados "SWAPS", que posibilitan la permuta financiera de tipos de interés aplicados a los préstamos hipotecarios, se inició una investigación de oficio para conocer el número de reclamaciones formuladas por los ciudadanos ante el Banco de España, el sentido en que han sido resueltas y en qué número, cuál ha sido el criterio que se ha utilizado para considerar si la operación ha cumplido o no con la transparencia exigible en este tipo de operaciones y, en los casos en que se haya producido un cambio de criterio, sobre qué bases se ha fundamentado.

Además, y considerando que la protección legal para estos productos complejos, y no dirigidos inicialmente a este tipo de clientes, no es suficientemente garantista, se solicitó información tanto al Banco de España como al Ministerio de Economía y Hacienda, para conocer si existían previsiones de dictar alguna orden o instrucción que regulase la información que debe aportarse a cada tipo de cliente en relación con los productos objeto de la investigación.

El Banco de España estimaba que únicamente se puede exigir, en su comercialización, el cumplimiento de los requisitos establecidos por la normativa bancaria dictada en aplicación de la Ley 26/1988, de 29 de julio, sobre Disciplina e Intervención de las entidades de crédito. Sobre esta base, el Servicio de Reclamaciones ha ido emitiendo sus pronunciamientos sin



entrar a valorar las manifestaciones verbales que no sean admitidas por ambas partes, ya que ello implicaría dar credibilidad a lo expuesto por una de ellas en detrimento de la otra, indicando que los tribunales de justicia son los únicos facultados para ordenar la práctica y apreciación de los medios de prueba necesarios para fijar de modo indubitado el desarrollo de los hechos y, posteriormente, decidir las consecuencias que de los mismos deban derivarse.

Actuaciones derivadas de la coyuntura económica

Como en los dos años anteriores, un abundante número de quejas se refirió a situaciones provocadas por la crisis económica que ha influido en diferentes sectores y que ha afectado a la actuación de la Administración. Algunas de estas cuestiones que han reflejado problemas de carácter común ya fueron objeto de investigación en el pasado año, aunque también han surgido cuestiones diferentes.

Insolvencia personal y familiar

Se hizo referencia en el anterior informe a las consecuencias de aplicar a personas físicas que no realizaban actividades profesionales, artísticas o empresariales, la misma normativa concursal que a las personas jurídicas y a los profesionales y empresarios. El tratamiento de la insolvencia tiene una vertiente claramente diferenciada en uno y otro supuesto, debido a la naturaleza de su origen y a los medios y fines que son consustanciales a unos y otros.

En el caso de aquellas personas que no realizan actividades por cuenta propia, la insolvencia suele derivar de circunstancias coyunturales, como el desplome del mercado inmobiliario y el subsiguiente incremento del desempleo, lo que ha abocado a muchas familias a no poder afrontar el pago de la hipoteca de su vivienda habitual. Ya se hizo referencia en el informe del año 2009 que estas personas se veían en una situación que difícilmente podía resolverse mediante la citada normativa, ya que su deuda no podría quedar cancelada ni tan siquiera con la entrega de la vivienda en pago de ésta, sino que subsistía tras su subasta e, incluso, podía originar situaciones

familiares agravadas, como aquellos casos en los que los padres avalaron el crédito de sus hijos, supuesto en el que peligra la vivienda de ambas familias. A ello hay que añadir la dificultad para lograr un convenio con los acreedores, dificultad que viene condicionada por el principio de responsabilidad patrimonial universal de las personas físicas. En el informe de 2009 ya se indicó que en derecho comparado existen diferentes soluciones que se podrían incorporar al derecho español y no son incompatibles con los principios que lo rigen.

El conocimiento de esta situación fue lo que motivó el inicio de una investigación ante el Ministerio de Justicia y Presidencia del Gobierno, que solicitaron tiempo para estudiar una posible reforma. En la fecha de cierre de este informe ninguno de los dos organismos ha informado aún acerca de las posibles medidas.

Créditos del Instituto de Crédito Oficial (ICO)

Una de las líneas del Instituto de Crédito Oficial (ICO), a través de la cual se prestan fondos a las entidades de crédito colaboradoras, con el fin de financiar a las empresas y autónomos españoles, es la Línea ICO-PYME, que permitía la moratoria durante el año 2009 en los pagos del principal pendientes de los préstamos ICO-PYME 2006, 2007 y 2008 que estuvieran en vigor.

Una caja ofrecía en su publicidad la Línea ICO-Moratoria Pymes 2009. Sin embargo, quienes solicitaban el producto en la entidad se encontraban con la imposibilidad de acceder al mismo porque ésta no lo tenía desarrollado, pero sin embargo permitía hacer la solicitud.

Un ciudadano afectado por esta situación presentó una reclamación al Instituto de Crédito Oficial sobre la Línea ICO, obteniendo como respuesta que el Instituto carece de potestad para obligar a las entidades de crédito a firmar operaciones con los potenciales clientes y que el hecho de que las entidades se adhieran a la línea no les obliga a operar en ella. Sin embargo, no se alcanzaba a comprender cómo el ICO podía formalizar contratos de adhesión con las entidades bancarias sin ningún tipo de exigencia sobre la obligación de puesta en práctica del producto. Esta circunstancia llevó a plantear la necesidad de que el ICO estableciera condiciones para el cumplimiento de los contratos por parte de las entidades bancarias adheridas y que la publicidad de estas entidades se adecuase a la realidad.

Tras la insistencia del Defensor del Pueblo, el ICO informó de que, con el fin de evitar que los clientes se encuentren con problemas como el planteado, en los futuros contratos con entidades de crédito que se firmen sobre la aceptación de una línea se impondrá la obligación del desarrollo comercial de la misma.

Al cierre del informe del año 2009 se estaba a la espera de que la Secretaría de Estado de Economía se pronunciara

sobre posibles mejoras en el acceso de las empresas a la línea de financiación ICO-PYMES, quien señaló la creación de una nueva línea de financiación directa del ICO, en aplicación de determinadas medidas acordadas en el Pacto de Zurbano. Dicha línea es de valoración directa por el ICO, de modo que algunos proyectos empresariales que no fueron aceptados por las entidades financieras pueden tener cabida en esta línea. Asimismo, indicaron que se intensificarían las acciones con colaboraciones más estrechas con algunas entidades privadas, con institutos financieros autonómicos y sociedades de garantía recíproca.

A la vista de lo anterior, y puesto que no se realizó valoración alguna acerca de la suficiencia de las medidas ni de si éstas han llegado a los destinatarios, y ya que comunicó la apertura de una nueva medida que será valorada y controlada directamente por parte del ICO, se determinó proceder al cierre de las investigaciones llevadas a cabo con la Secretaría de Estado de Economía, y volver a solicitar información al Instituto de Crédito Oficial acerca de la implantación de la nueva medida y su efectividad. Al cierre de este informe todavía no se ha recibido dicha información.

Comunicaciones de las administraciones y capacidad adquisitiva

Se han recibido diversas quejas de ciudadanos que manifestaban su disconformidad porque, a pesar de que el importe de su pensión a recibir en 2010 era inferior a la que percibían en 2009, en la carta recibida del Ministerio de Trabajo e Inmigración sobre revalorización de pensiones para el año 2010, se les indicaba que el mantenimiento de su poder adquisitivo quedaba plenamente garantizado y mejorado.

El citado Ministerio se amparaba en que el texto de la notificación de revalorización se refiere al incremento de la pensión en su importe bruto, y que cuestión distinta es el efecto que sobre la cuantía de las pensiones tiene el IRPF, respecto del cual la Seguridad Social actúa como mero obligado a retener e ingresar las correspondientes cantidades a cuenta, lo que se ha traducido en una alteración de la cuantía neta de una serie de pensiones.

Sin embargo, dado que el resultado final en muchos casos ha sido la disminución del poder adquisitivo de los pensionistas, se solicitó que en futuras comunicaciones se aclarase esta cuestión para evitar inducir a error a los ciudadanos, que consideran ofensiva la afirmación de que "el mantenimiento de su poder adquisitivo queda plenamente garantizado y mejorado", cuando desde ese Ministerio conocían que con la aplicación del IRPF correspondiente su pensión sería inferior a la que recibían en el ejercicio anterior.

El Ministerio alegó que el proceso de revalorización anual de las pensiones para el ejercicio 2010 afectó a algo más de 8,6 millones de pensiones contributivas, por lo que la

numerosísima casuística existente obliga a practicar la notificación mediante un modelo tipo en el que el mensaje ha de ser objetivo y común y que, además, el colectivo que vio incrementadas notablemente las retenciones por IRPF fue más significativo como consecuencia de la nueva regulación de la deducción fiscal de los 400 euros, situación que no debe considerarse habitual sino puntual.

Esta Institución estima que la Administración cuenta con medios suficientes para elaborar diferentes modelos tipo atendiendo a las distintas circunstancias que vayan aconteciendo, ya sean éstas de carácter habitual o puntual, especialmente teniendo en cuenta que medidas como la referida en el informe transcrito, relativa a los 400 euros, han afectado a un gran número de ciudadanos, por lo que se ha procedido a recomendar al Ministerio que se tengan en cuenta, a la hora de redactar las cartas que se dirijan a los ciudadanos, este tipo de situaciones coyunturales, que afectan a gran número de personas y de las que se puede tener conocimiento con carácter previo, con el fin de proporcionar a los mismos la información más correcta y completa posible, y evitar en el futuro que se produzcan hechos similares.

Servicios

Suministro de electricidad

El Real Decreto Ley 6/2009, de 30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético creó el bono social en las facturas domésticas como mecanismo adicional de protección para colectivos vulnerables, pudiendo contar con él los consumidores de electricidad acogidos a la tarifa de último recurso que cumplan con determinadas características sociales, de consumo y poder adquisitivo. Así, son beneficiarios del bono social los consumidores que, siendo personas físicas, tengan una potencia contratada inferior a 3 Kw en su vivienda habitual. También, los consumidores con más de 60 años de edad que acrediten ser pensionistas del sistema de la seguridad social por jubilación, incapacidad o viudez, y que perciban las cuantías mínimas vigentes en cada momento para dichas clases de pensión con respecto a los titulares con cónyuges a cargo o a los titulares sin cónyuge que viven en una unidad económica unipersonal; así como los beneficiarios de pensiones del extinguido seguro obligatorio de vejez e invalidez y de pensiones no contributivas de jubilación e invalidez mayores de 60 años; y las familias numerosas y los consumidores que acrediten formar parte de una unidad familiar que tenga todos sus miembros en situación de desempleo.

En el anterior informe se apuntó que se habían presentado quejas por ciudadanos que se sentían discriminados por no poder beneficiarse de esta ayuda, al no estar incluidos entre los beneficiarios recogidos en la norma que lo crea, siendo mayor esta marginación si se tiene en cuenta que los grupos excluidos perciben pensiones inferiores a los grupos incluidos en la disposición transitoria segunda del Real Decreto 6/2009, de

30 de abril, por el que se adoptan determinadas medidas en el sector energético. Se trata de aquellos consumidores que perciben pensión a favor de familiares o de orfandad; pensionistas de clases pasivas y aquéllos que perciben una pensión de la seguridad social y una pensión pública de clases pasivas en concepto de orfandad, familiares civiles cuya suma no supera el límite establecido para acogerse al bono social. La Secretaría de Estado de Energía del Ministerio de Fomento informó que, en la actualidad, se mantiene una regulación transitoria del bono social que no exige ningún umbral referenciado a un indicador de renta per cápita familiar para su aplicación, tal como establece el Real Decreto Ley citado. Es decir, se han fijado los colectivos de aplicación con determinadas características sociales y, en su caso, de consumo, pero con independencia de la renta per cápita, lo que ha llevado a una aplicación en la que el requisito es simplemente la pertenencia a un colectivo, con independencia de su nivel económico. Ello ha motivado que otros colectivos diferentes soliciten la aplicación del bono social a los miembros que representan por considerar que deben ser acreedores del mismo por similitud a los colectivos que ya están regulados. Así, con el objeto de ampliar esta ayuda a estos colectivos excluidos, se encuentra en proceso de análisis el desarrollo previsto en el artículo 2.1. del Real Decreto Ley 6/2009, de 30 de abril. En vista de ello, ha finalizado la investigación.

Por último, la publicación del Real Decreto Ley 14/2010, de 23 de diciembre, por el que se establecen medidas urgentes para la corrección del déficit tarifario del sector eléctrico, ha ocasionado numerosas quejas de los propietarios de instalaciones fotovoltaicas que consideran que dicha norma es más perjudicial a sus intereses que la anterior ya que limita la producción máxima anual a inyectar a la red por parte de todas las instalaciones fotovoltaicas, ya sea su régimen económico el establecido en el Real Decreto 661/2007, de 25 de mayo, o el establecido en el Real Decreto 1578/2008, de 26 de septiembre, de tal suerte que esta limitación, no previsible en el momento de la construcción de la instalación, hace inviable el pago de la deuda adquirida para su ejecución, dañando irreversiblemente los intereses legítimos de todos los productores fotovoltaicos. Por las razones expuestas, se han presentado numerosas peticiones de recurso de inconstitucionalidad contra el Real Decreto Ley 14/2010, de 23 de diciembre.

Redes sociales en Internet

El entorno de Internet además de relaciones de carácter comercial o jurídico propicia el estableciendo de relaciones de carácter personal. En este sentido cada vez son más los menores que en su vida cotidiana han incorporado el uso de las redes sociales por lo que, tanto los poderes públicos como los responsables de las redes sociales deben ser conscientes de que se trata de un colectivo vulnerable merecedor de una protección máxima. Asimismo, no debe olvidarse el hecho de que los padres deben asumir su responsabilidad de educación e información para evitar determinadas situaciones de riesgo

para los menores. En este sentido fomentar una comunicación familiar fluida y de confianza evitaría en gran medida muchas situaciones delicadas e incluso trágicas. Una de las cuestiones que ya planteaba el informe de 2009 se refería a la conveniencia de que por parte de los responsables de las redes sociales se fijara una edad mínima para incorporarse como usuario de éstas.

Así, en los diferentes informes remitidos desde la Agencia Española de Protección de Datos en el año 2010 se ha puesto de manifiesto que, según la información facilitada por los responsables de la red social Tuenti, la edad mínima de acceso está establecida en los 14 años, siendo ésta una edad que trae causa de la legislación española y que está en línea con la legislación europea de protección de datos. Para evitar registros por debajo de esta edad, Tuenti ha previsto una serie de medidas proactivas:

- Protocolo de investigación y borrado de usuarios menores de 14 años, consistente en la verificación por Tuenti de una media de 3.000 perfiles sospechosos a la semana a los que solicita que remitan vía fax o escáner una copia de su identificación oficial para verificar la edad. Si en un plazo de 92 horas no la acreditan se procede a dar de baja esos perfiles.
- Si estos usuarios borrados intentan registrarse de nuevo con el mismo correo electrónico, el sistema de Tuenti lo impide.
- Los perfiles de menores de 18 años tienen el grado máximo de privacidad por defecto, denominado "Sólo amigos", siendo cerrados para usuarios desconocidos.
- El modelo de acceso de un usuario a Tuenti en el momento de registro, se realiza mediante invitación de otro usuario.
- A través de este modelo Tuenti ha conseguido un crecimiento sostenible donde puede averiguarse la trazabilidad de los usuarios y ver por quién han sido invitados.

Asimismo Tuenti está planificando la incorporación del DNI Electrónico como medida de control de los usuarios en el momento de registro. El sistema de verificación y depuración de menores de 14 años ha sido mejorado con nuevas medidas y otras que se adoptarán en un corto plazo, a través de las cuales se alcanzará el objetivo principal de revisar 300.000 perfiles anuales. Estas medidas se centran principalmente en una inversión en capital humano y tecnológico.

Por otro lado, se ha establecido un procedimiento técnico que ha permitido incrementar el número de perfiles que son revisados cada semana, y un borrado automático para los usuarios que no envíen el DNI escaneado en el plazo de 92 horas. Estas medidas permiten el objetivo en 300.000 perfiles revisados anualmente, y un ritmo de borrado muy rápido.

La red social Facebook establece como edad mínima para poder registrarse desde España 14 años. No obstante lo anterior por parte de esa red social no se ha dado respuesta a

otras cuestiones planteadas por lo que se ha requerido nuevamente esa información desde la Agencia.

En otro orden de cosas, desde esta Institución se solicitó información a la Agencia de Protección de Datos sobre la posibilidad de realizar charlas o seminarios en los colegios e institutos, en coordinación con las autoridades educativas sobre la realidad y los peligros existentes en las redes sociales a fin de que los menores pudieran participar y trasladar sus dudas e inquietudes. Sin embargo no hay previsión de realizar campañas publicitarias al no disponer de créditos para esa finalidad. Esta circunstancia no supone un obstáculo para que se haya incorporado entre sus prioridades un fuerte impulso a la política de comunicación sobre los riesgos de las redes sociales online y, en particular, los que pueden afectar a los menores. Se ha promovido a través de publicaciones y de su página web información sobre las redes sociales, sobre sus riesgos y alternativas para conocerlos y minimizarlos. A fecha de elaboración del presente informe la investigación continúa en trámite.

Transporte ferroviario

La falta de aplicación en RENFE de las bonificaciones al transporte que establece la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección de las Familias Numerosas ha quedado solucionada, una vez que el Tribunal Supremo mediante Sentencia de 19 de febrero de 2008 ha declarado la nulidad de los artículos 10.2 y 11.3 del Real Decreto 1621/2005, de 30 de diciembre, que aprobó el Reglamento de la citada Ley, en los que se establecía que estos descuentos no era acumulables a otros que pudieran aprobarse por la empresa ferroviaria. En el informe de 2009 constaba que RENFE Operadora ya había establecido la compatibilidad, pero la modificación que era necesaria de los sistemas informáticos de los diferentes canales de venta no estaría operativa hasta el mes de mayo de ese año. Sin embargo la reseñada operatividad no se ha dado hasta el mes de julio del año 2010.

Consumo

En los últimos años se habían ido incrementando las quejas de ciudadanos en relación con los derechos de los consumidores, toda vez que cada día están más informados de sus derechos. En 2010 ha habido un ligero descenso de esas quejas, si bien un elevado número solicita información acerca de las vías adecuadas para ejercitar la defensa de sus derechos.

Se ha constituido la Comisión Interministerial de Consumo. Este organismo se ha creado para fomentar el consumo responsable, es decir, saludable, seguro, solidario y sostenible para el adecuado desarrollo del Plan de economía sostenible del Gobierno de España.

En cuanto a la legislación autonómica, entró en vigor el nuevo Código de Consumo de Cataluña (Ley 22/2010, de

20 de julio), recurrido en su artículo 128-1 puntos 1 y 2 por el Defensor del Pueblo ante el Tribunal Constitucional. Y por otra parte, se aprobó el Decreto 1/2010, de 14 de enero, del Consejo de Gobierno, por el que se aprueba el Reglamento de la Ley 11/1998, de 9 de julio, de Protección de los Consumidores de la Comunidad de Madrid, en el que se establece una detallada regulación de los derechos de los consumidores y de su protección jurídica, administrativa y técnica.

Numerosos ciudadanos han solicitado que el Defensor del Pueblo interviniese en temas de consumo. Sin embargo, al ser las cuestiones planteadas de naturaleza jurídico privada, no puede entrar a dirimir directamente cada asunto por impedírsele su ley reguladora. Esta Institución sigue haciendo hincapié en la necesidad de incidir en políticas de información al ciudadano sobre la protección de sus derechos en materia de consumo.

Sobre las empresas de gestión de cobro de deudas se hizo una investigación de oficio, relacionada con la vulneración del artículo 18 de la Constitución Española, en el que se establece que todo ciudadano debe tener garantizados el derecho al honor, a la intimidad personal y familiar y a la propia imagen. España es el único país de la Unión Europea que carece de normativa legal concreta para regular estas empresas y su forma de proceder. Se ha ampliado la investigación instando al Ministerio de Justicia a que informe de las previsiones existentes en torno a la posibilidad de regular un marco jurídico sobre esta materia.

Otra queja de oficio, abierta en 2009, se refería a la enseñanza no reglada, a nivel nacional, de control e inspección de estos centros, en especial en lo relativo a la información, publicidad y condiciones de contratación.

Cabe destacar la formulación de un elevado número de quejas relativas al silencio administrativo. Si bien la Administración suele acabar contestando hay un malestar bastante generalizado por la tardanza de la gestión de los trámites administrativos, así como por la demora en el traslado de expedientes entre administraciones.

Otro problema a destacar es la falta de determinación de la competencia sancionadora de las Administraciones. Un caso bastante llamativo fue el de una persona invidente a la que no permitieron la entrada en un restaurante en Madrid, con su perro guía, aún teniendo toda la documentación en regla conforme a la Ley 23/1998, de 21 de diciembre, sobre el acceso de

las personas ciegas o con deficiencia visual usuarias de perro guía al entorno. Su reclamación siguió un complicado itinerario por diversas administraciones que no resolvían la cuestión al no considerarse competentes. El Defensor espera respuesta de la Comunidad de Madrid desde junio de 2009.

En otro orden de cosas, el Defensor del Pueblo continúa prestando especial atención a los trastornos del comportamiento alimentario, problema de grave relevancia sociosanitaria por su interés social, complejidad y dificultades de diagnóstico y tratamiento.

Varios consumidores presentaron quejas en relación a la unificación de las tallas de ropa. Exponían que no se había producido ninguna homogeneización desde que se firmase el Acuerdo de Colaboración (23 de enero de 2007) entre el Ministerio de Sanidad y varias asociaciones de fabricantes y vendedores de moda. En la actualidad no existe normativa que obligue a unificar las tallas, ni en la Unión Europea ni en España, ya que el Acuerdo citado se basa en la autorregulación del sector y en la voluntariedad de adhesión de las entidades. Sin embargo, el Comité Europeo de Normalización CEN está trabajando en una norma que determine cómo se ha de comunicar la talla al consumidor.

Durante los últimos años, debido a la crisis financiera y a los tipos de hipoteca, se ha generalizado la disconformidad de los ciudadanos con los sistemas de cobertura del riesgo de tipo de interés de las hipotecas, que pueden dividirse en dos modalidades claramente diferenciadas: las acotaciones a la variación del tipo de interés (suelos y techos) y los contratos independientes del préstamo hipotecario de capital y permutas financieras (derivados financieros).

Por último, cabe señalar que se dirigió a la Institución un colectivo, la Asociación de Usuarios Afectados por Permutas y Derivados Financieros (ASUAPEDEFIN), mostrando su disconformidad con la resolución formulada por el Instituto Nacional de Consumo, por la que se deniega a la citada Asociación su inscripción en el Registro Estatal de Consumidores y Usuarios, alegando que no tenía como finalidad la defensa genérica de los derechos e intereses legítimos de los consumidores y usuarios, sino la defensa exclusiva de sus asociados y que, además, no se alude en sus estatutos a la información, formación y educación de esos consumidores y usuarios. La Asociación interpuso un Recurso de Alzada sobre el que el Defensor del Pueblo aún no ha recibido información alguna.

URBANISMO Y VIVIENDA

La Institución recuerda que urbanismo y vivienda atienden necesidades básicas no necesariamente vinculadas al mercado o a la rentabilidad

Las quejas tramitadas por la oficina del Defensor del Pueblo reflejan que la ordenación de los usos del suelo o el derecho constitucional al disfrute de una vivienda digna son asuntos que las administraciones no tratan en los términos de la necesidad y del imperativo de la vida ciudadana, tal y como exige la carta magna, sino como un objeto del tráfico jurídico y económico.

Estas dos materias, distintas pero tan unidas, requieren de la Defensoría un tratamiento fundado en premisas generales, y por supuesto en la ley, pero que no se deducen siempre directamente de la ley, sino de categorías sociológicas y económicas. Ya en años anteriores hemos hecho referencia a algunas de ellas, pero dada la gravedad de los problemas que las quejas recibidas manifiestan, en este Informe hemos considerado ineludible exponer la gestión de 2010 bajo todas las premisas utilizadas y aún por utilizar. No se limitan a las potestades públicas tal y como derivan de la ley. Hemos intentado ir más allá y no perder de vista el trasfondo social y económico de los derechos constitucionales a un uso racional del suelo y al disfrute de una vivienda digna (artículo 47 de la Constitución). En 2010 la Institución ha iniciado un estudio sobre cuáles son los auténticos problemas y sus verdaderas causas.

Esta Defensoría encuentra imposible identificar los conceptos 'demanda de suelo' y 'necesidad de suelo'; lo mismo cabe decir respecto de la vivienda. Cuando las administraciones se refieren a la 'demanda' no pueden estar refiriéndose a la demanda de mercado, pues de la Constitución se deduce que tanto el suelo como la vivienda son bienes no aludidos en ella como 'mercancías'. El artículo 47 se refiere a ambos como objetos de uso y disfrute, se encuentren o no en el mercado, tengan o no un precio. Además, la Constitución predica los derechos correspondientes a favor de 'todos' y no sólo de quienes pueden adquirir tales bienes. Por ejemplo, la Constitución reconoce el derecho a poder disfrutar, a poder usar una vivienda, por tanto no en su consideración como bien patrimonial sino como objeto de satisfacción de una necesidad básica de las personas.

Desde un punto de vista económico se puede aceptar que el concepto 'demanda de suelo edificable' se refiere a demanda solvente, o sea demanda con capacidad de pago. Pero este concepto sin embargo no parece a esta Defensoría que sea el que la Constitución admita como válido para medir la necesidad de suelo, ni la necesidad de vivienda.

Urbanismo

La moderna ordenación de los usos del suelo está inherentemente ligada a su transformación rentable, hasta tal punto que hablamos con normalidad de activos inmobiliarios, mercado del suelo, precio del suelo urbanizado y demás conceptos habituales de la economía del urbanismo. Esta relación entre suelo y rentabilidad ha llegado a ser tan intensa que puede hacernos perder de vista otras relaciones fundamentales que el suelo mantiene con aspiraciones tan humanas como la rentabilidad: la capacidad de alojamiento, la intimidad, la preservación del entorno. Estas necesidades difícilmente se miden en términos de rentabilidad de la inversión o de expectativa de beneficios. Aunque la rentabilidad de la inversión en inmuebles puede no ser la cualidad principal de la planificación y la ejecución de los planes urbanísticos, es manifiesta su preponderancia. Las quejas recibidas, y la realidad subyacente, son una muestra clara del imperio de la rentabilidad, de modo que la demanda de suelo (residencial o de otro uso) puede haber caído en los últimos años, pero no la necesidad de suelo donde habitar o simplemente vivir.

Los desarrollos en las zonas urbanizables, la ejecución del planeamiento urbanístico, está actualmente plagado de dificultades, que por tanto detienen o paralizan la acción planificadora. Esta paralización no se debe a que ya no sea necesario ordenar los usos del suelo o trasformarlo, sino a la carencia de inversiones. Naturalmente, no hay inversiones porque no resultarían rentables actualmente, y no porque se haya esfumado la necesidad de suelo bien ordenado. Las administraciones urbanísticas pueden llegar a aceptar sin más esta realidad, como si de la inversión en abstracto dependiera todo.

Planeamiento urbanístico

Un ejemplo característico del desinterés en la reordenación del espacio urbano (y por tanto también del periurbano) es el de la Cañada Real Galiana (Madrid). Esta Institución ha tramitado durante años varias quejas referidas a la situación vivida por un numeroso colectivo de personas en los asentamientos emplazados en este lugar (Madrid, Rivas-Vaciamadrid, Coslada

y San Fernando de Henares, principalmente los dos primeros municipios). En la actualidad, y por lo que se refiere a los aspectos territoriales (urbanísticos y ambientales), la Institución mantiene contacto con los Ayuntamientos de Madrid y Rivas-Vaciamadrid, con los que ha celebrado sendas reuniones informativas. El siguiente paso es mantener una reunión de similar formato con la Comunidad de Madrid, Consejería de Medio Ambiente, Vivienda y Ordenación del Territorio. Varios motivos, principalmente la compleja índole del asunto —que no es sólo urbanístico— y la necesidad de atender a los afectados, han aconsejado dar por terminadas las actuaciones hasta ahora en curso y proseguirlas de oficio, lo que permitirá un mejor control del curso de las indagaciones. El contacto mantenido con los ayuntamientos ha dado lugar a algunas conclusiones provisionales con que poder proseguir; a juicio de esta Defensoría, los problemas persisten y se encuentran lejos de haber entrado en curso de una más o menos próxima solución. Por lo que se refiere a los aspectos territoriales (urbanísticos y ambientales), la administración autonómica ha mostrado su disposición a colaborar en las iniciativas que se emprendan, y ha dejado constancia de tratarse de un problema que afecta a varios municipios, y de que para su solución se requiere la coordinación de las tres administraciones (General del Estado, Comunidad de Madrid y ayuntamientos afectados), consideraciones éstas compartidas por el Defensor del Pueblo. La presidencia regional remitió a la asamblea parlamentaria un proyecto de ley sobre la Cañada Real, proyecto que, en palabras de la Consejería, tiene carácter especial y que abordaría todos los aspectos reconociendo un problema grave de viviendas, infraviviendas, social, educativo y de seguridad (cuando ya estaba ultimado este *Informe Anual* se ha tenido noticia de la aprobación de la ley).

Sensibilización ciudadana por la conservación y preservación del entorno

La planificación del suelo tiene sentido si las administraciones actúan con firmeza al planificar y ejecutar grandes operaciones urbanísticas porque un plan afecta a intereses colectivos, al patrimonio histórico, cultural, arquitectónico o paisajístico. Las decisiones no pueden ser tomadas con lejanía respecto de los problemas reales, actuales y previsibles que derivan de un plan. Se trata de algunas quejas por planes urbanísticos que, de ejecutarse, supondrían una agresión a bienes con valores dignos de protección; es cierto que en ocasiones la Administración argumenta y acredita que no es así. Son los casos de la construcción de un hotel de grandes dimensiones en la playa de El Palmar, Vejer de la Frontera (Cádiz); del Proyecto Verde de Colmenarejo y del proyecto de construir un “Centro de Interpretación de la Colmena”; o de la disconformidad vecinal con el PGOU de Arbo (Pontevedra).

Tramitación de planes urbanísticos y territoriales

En este apartado se exponen varios supuestos de retrasos en la tramitación y aprobación de planes; y de falta de coordinación entre administraciones urbanísticas.



Uno de los más llamativos es el de las demoras en la aprobación del PGOU de Moraleja de Enmedio (Madrid), donde además se advierte descoordinación entre Ayuntamiento y Comunidad Autónoma, que nos ha llevado a dirigir una sugerencia y un recordatorio de deberes legales, pues la descoordinación es la causa probable del evidente retraso. Estas demoras se habrían mitigado con una simple comunicación telefónica entre ambas administraciones para informar al Ayuntamiento de que debía aportar determinada documentación. Los interesados han vuelto a dirigirse a esta Institución recientemente insistiendo en que el instrumento de planeamiento ha sido rechazado de nuevo por la Consejería (ello sin confirmación oficial), con la indicación de que sería necesario modificar nada menos que el modelo territorial.

También se aprecian demoras graves en la aprobación del PGOU de Castell de Ferro (Granada), con discrepancias entre las administraciones local y autonómica, e imposibilidad de legalizar viviendas ya construidas. Al parecer la solución se encuentre encauzada; no obstante, hemos solicitado al Ayuntamiento que confirme la aprobación definitiva de la Adaptación Parcial, una vez ésta se produzca.

Una queja paradigmática del desinterés de la administración municipal en la tramitación de planes es la relativa al PGOU de Cáceres. Las actuaciones de la oficina se iniciaron en 1998, y en diversas ocasiones (la última en el Informe de 2008) se ha constatado el retraso en la aprobación, y en consecuencia las demoras del Plan Especial de Protección del Yacimiento Arqueológico “Cáceres el Viejo”, objeto de una sugerencia en 2002. Transcurridos más de ocho años, el Ayuntamiento aún no le ha dado cumplimiento, a pesar de que fue aceptada. El Plan General Municipal de Cáceres ya ha sido aprobado por la Consejería de Fomento, por ello, la Institución ha reiterado al Ayuntamiento la sugerencia para que de modo inmediato y sin más dilación proceda a redactar el Plan Especial, y dar así cumplimiento al deber de los poderes públicos de velar por la conservación, enriquecimiento y difusión del patrimonio histórico.

Ejecución del planeamiento y licencias

La crisis económica tiene en el ámbito urbanístico un claro aspecto de crisis de rentabilidad de la inversión, y ello ha ocasionado en los últimos dos años el enfriamiento de la actividad promotora, especialmente en la ejecución de los planes. El ritmo de la construcción se ha ralentizado y muchos proyectos urbanísticos no han podido ejecutarse, pues la falta de rentabilidad y la desvalorización (a veces total) del capital inmobiliario ha conducido a la falta de financiación bancaria, agravándose así las dificultades de los ciudadanos para acceder a una vivienda. La crisis económica y especialmente la crisis de la construcción están paralizando las obras y conduce al abandono de urbanizaciones y construcciones en ejecución. Las obras no pueden ser recepcionadas por el ayuntamiento al haberse realizado incorrectamente, con los vecinos en una situación desesperada y de indefensión, sin vivienda digna.

En principio, esta Defensoría suele recomendar a los ayuntamientos que procedan contra las garantías y avales constituidos a favor de las obras de urbanización, después de exigir el cumplimiento de sus obligaciones a los agentes urbanizadores. Pero el montante de estas garantías es escaso, y entonces los agentes prefieren perderlas a continuar con la ejecución de urbanizaciones y construcciones que no tienen hoy por hoy salida en el mercado. Esto es una muestra palpable de la auténtica finalidad de la actividad urbanística, ajena a la formación de la ciudad y a la ordenación del suelo y completamente dependiente de la rentabilidad económico-financiera de la inversión, que podría haberse dedicado perfectamente a cualquier otra rama de actividad, de resultar más rentable y segura.

Lo que no es posible es tramitar y otorgar licencia de primera ocupación mientras las obras no estén concluidas y no se compruebe su ajuste a las licencias y al proyecto de urbanización. Las administraciones deben evitar que los constructores o promotores puedan vender viviendas a terceros de buena fe, quienes las adquieren ante notario creyendo que pueden ser inmediatamente ocupadas y que cuentan con todos los servicios de urbanización. Esta Defensoría se encuentra continuamente con casos de viviendas que disponen de licencia de primera ocupación, y que sin embargo no tienen garantizada una prestación adecuada de los servicios básicos, con obras de urbanización sin terminar. Esto es inaceptable. No son los adquirentes de las viviendas los obligados a completar la urbanización y a cumplir lo que el promotor quedó obligado a hacer. Es el promotor pero también la pasividad municipal quienes determinan estas situaciones irregulares; el ayuntamiento ante el incumplimiento del promotor, debe actuar por ejecución subsidiaria, pues el coste puede repercutirlo en aquél y cobrarlo incluso por vía de apremio.

Ejecución incompleta en urbanizaciones antiguas

Otro año más, entre las irregularidades habituales se encuentran (1) la demora excesiva en la tramitación administrativa, en las gestiones con las Juntas de Compensación y

en resolver recursos o contestar los escritos presentados, (2) la carencia de previsión de los servicios urbanísticos básicos y (3) las deficientes infraestructuras.

A pesar de algunas disposiciones para solventar estas situaciones por las comunidades autónomas —alguna muy acertada como la Ley 3/2009, de 10 de marzo, de regularización y mejora de urbanizaciones con déficit urbanístico de la Generalitat de Cataluña— las irregularidades persisten. Destacamos este año los casos de ejecución de las obras de vialidad, pues son numerosas y graves las quejas tramitadas en 2010 sobre este asunto.

La pasividad administrativa ante estos problemas es fuente de perjuicios para la ordenación urbanística de la parte afectada de la ciudad, y cómo no para los vecinos de las urbanizaciones que llevan años reclamando la ejecución de las infraestructuras faltantes. No existe justificación alguna de la pasividad de las corporaciones que toleran tales situaciones durante largo tiempo. Los ayuntamientos no pueden desentenderse de estos problemas sin responsabilidad.

Información urbanística

La participación ciudadana en la elaboración de las decisiones públicas tiene una de sus facetas fundamentales en el derecho de acceso a la información urbanística, además de en la impugnación de las resoluciones administrativas, impugnación imposible si los interesados y afectados desconocen las circunstancias en que fueron dictadas. Así pues, esta Defensoría vela por que los ciudadanos puedan acceder a la información de que dispongan las Administraciones Públicas sobre la ordenación del territorio, la ordenación urbanística y su evaluación ambiental, así como obtener copia o certificación de las disposiciones o actos administrativos. Las administraciones urbanísticas, aunque cada vez son más conscientes de la importancia de facilitar la mejor información urbanística posible, todavía tardan en contestar o no contestan en absoluto las solicitudes de los interesados.

No cabe aceptar, como alegan algunos ayuntamientos, una respuesta meramente verbal a las solicitudes de información sobre licencias, obras o proyectos que se estén ejecutando en el municipio, de otro modo se está privando al particular de un medio de prueba con que reaccionar en vía administrativa o judicial. No se olvide que en esta materia es directamente aplicable la Ley 27/2006 de los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente (materia que incluye la información relativa al suelo, o sea la urbanística), que se refiere no al mero acceso a la información sino a “facilitarla”, lo que normalmente incluye entregar copias documentales.

Disciplina urbanística

Sin duda el principal problema de la disciplina urbanística reside en que la Administración no reacciona eficazmente

ante las trasgresiones. Puede adoptar una actitud pasiva durante años, con consolidación de la ilegalidad por el mero transcurso del tiempo.

La gran mayoría de las investigaciones versan sobre temas recurrentes. Un ejemplo más de descoordinación entre administraciones lo tenemos en la instalación de antenas de telefonía móvil, donde no toda la responsabilidad es de los Ayuntamientos. No resulta aceptable que la administración de telecomunicaciones afirme que una propuesta de esta Defensoría venía a recomendar que se “sancione también por cuestiones que quedan al margen de su ámbito competencial, como es el caso de la protección del medio ambiente, la ordenación del territorio y de urbanismo”. Lo que esta Defensoría busca es que se sancione las infracciones por incumplimiento de condiciones impuestas a la operadora por inobservancia de la protección del medio o del urbanismo.

De otro lado, la administración municipal no puede ampararse para justificar su pasividad en el interés e importancia para una localidad de una instalación de telefonía móvil; por el contrario y precisamente por ello, debería intensificar el cuidado en su legalidad.

La pasividad de las administraciones no es gratuita, tiene graves consecuencias. En este contexto, destacan negativamente algunos ayuntamientos (Vall de Gallinera, Alicante; Morón de la Frontera, Sevilla), ya señalados en el informe referido a 2009 porque se les formuló sugerencia para que adoptasen las medidas correctoras (incoar expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística) y donde este año se ha tenido que formular una nueva resolución porque las infracciones urbanísticas detectadas ya se habían consolidado.

Vivienda

Este año la Institución ofrece una exposición distinta también en los problemas sobre vivienda. Sin perder de vista dar cuenta de nuestra gestión directa de las quejas, han parecido ineludibles unas consideraciones generales, ante la crisis económica y las consiguientes —no necesariamente congruentes— medidas adoptadas por las administraciones para paliar la situación durante el ejercicio 2010.

La ordenación de los usos del suelo residencial está muy ligada a la rentabilidad y menos a su finalidad cabal, según la Constitución la capacidad de alojamiento o la intimidad, necesidades éstas que no se miden en términos de rentabilidad de la inversión inmobiliaria, ni de incrementos patrimoniales. En las quejas subyace nítidamente el imperio de la rentabilidad, que esta Defensoría no puede aceptar sin más, ni permanecer impasible cuando las administraciones se conforman al decir que ‘la demanda ha caído’. La necesidad de habitar o simplemente vivir sigue sin verse satisfecha, y menos a un coste razonable.



Por tanto, no perdemos de vista el trasfondo social y económico del derecho constitucional al disfrute de una vivienda digna (artículo 47 de la Constitución). Esta Defensoría encuentra imposible identificar ‘demanda de vivienda’ con ‘necesidad de vivienda’. Cuando los datos estadísticos y las administraciones se refieren a la ‘demanda’ se refieren a la demanda de mercado, pero la Constitución no se refiere a la vivienda como ‘mercancía’, sino como objeto de uso y disfrute, se encuentre o no en el mercado, tenga o no un precio. La Constitución predica ese derecho respecto de ‘todos’ y no sólo de quienes pueden tener capacidad de pago para adquirir o alquilar una vivienda. La Constitución reconoce el derecho a poder disfrutar, a poder usar una vivienda, por tanto no como bien patrimonial, sino como objeto de satisfacción de una necesidad básica. Desde el punto de vista económico ‘demanda’ de vivienda es demanda solvente, pero no es ése a nuestro juicio el patrón que la Constitución utiliza para medir la necesidad de vivienda. Como en el urbanismo, esta Defensoría se ve obligada diariamente a reflexionar sobre el ‘mercado’ de la vivienda, en favor de los ciudadanos y por persuadir a la administración del tratamiento aconsejable de los problemas de escasez y carestía de la vivienda, un bien elemental.

Medidas adoptadas por las administraciones para paliar la crisis

El artículo 47 de la Constitución Española proclama el derecho de todos los españoles a disfrutar de una vivienda digna y adecuada, derecho íntimamente relacionado con principios y valores constitucionales como la igualdad, la integridad física y moral, la intimidad personal y familiar, la propiedad, la salud, el medio ambiente o la integración de los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos. También reconoce la Norma Fundamental que el derecho a la vivienda es principio rector de la política social y económica, de modo que los poderes públicos tienen la obligación de actuar cuando el ciudadano se encuentre en una situación de necesidad.

Entre los medios utilizados están las normas que consideran la intervención pública en vivienda como un servicio de interés general, como medio de promover la diversidad y cohesión

social en pueblos y ciudades, como garantía de la deseable integración, solidaridad urbana y lucha contra la exclusión residencial. Algunas disposiciones aprobadas en 2010, como la Ley 1/2010, del Derecho a la Vivienda en Andalucía, avanzan en la exigibilidad del derecho; sin embargo, el reconocimiento de las acciones para exigir el cumplimiento de los deberes está limitado a que los interesados presenten una reclamación que, en la práctica, se queda corta al quedar supeditada a la articulación de complejos procedimientos. Esta Institución considera que debe avanzarse en esa senda aprobando normas que impongan, de forma taxativa, que el titular del derecho a una vivienda digna y adecuada no solamente tenga la posibilidad de reclamar ante la Administración que se le facilite una, sino que además en caso de incumplimiento el derecho constitucional pueda exigirse ante los tribunales. Sólo entonces la vivienda sería tratada con las mismas garantías y exigencias de otros derechos fundamentales como el de escolarización y protección de la salud. Una vía más próxima a este sentido es la promovida en el País Vasco, aún en proyecto cuando se elabora el presente Informe (Anteproyecto de Ley en una iniciativa fruto del Pacto Social por la Vivienda en Euskadi de junio de 2010, suscrito por 77 agentes institucionales, sociales y económicos vascos). La propuesta se destina a todas las personas, independientemente de si disponen o no de una vivienda y de si es en propiedad o en alquiler, libre o protegida. Se trata de que el derecho a disfrutar de una vivienda digna sea un auténtico derecho subjetivo, o sea exigible ante los tribunales por quienes mayores dificultades de acceso se encuentran. La futura ley vasca reconocería como obligación satisfacer el alojamiento a las personas con menos recursos económicos, con la provisión de una vivienda en alquiler o mediante una prestación económica. Esta Defensoría no puede sino aplaudir una iniciativa así, y confiar en su buen fin.

Para que los ciudadanos puedan acceder a una vivienda las Administraciones Públicas han pretendido evitar la subida de los precios; aumentar el parque de alquiler; mejorar el acceso a la vivienda para amplias capas de la población; aumentar el peso del parque de las viviendas sociales. Al mismo tiempo, se ha procurado velar por la protección de los derechos de quienes compran o disfrutan de una vivienda, o favorecer la integración e inclusión social de los sectores más desfavorecidos.

Sin embargo, la oferta de vivienda oficial protegida ha sido escasa, pues la fuerza de las administraciones al respecto ha sido exigua y variable, y las decisiones de los empresarios para intervenir en el ramo han sido pocas dada la menor rentabilidad respecto de la vivienda libre. Con la crisis y la contracción de la demanda potencial de vivienda libre, la caída del precio final no ha servido para que las frágiles economías familiares cambien la tendencia, razón del parón en la demanda de vivienda libre. Por el contrario, la demanda potencial de vivienda protegida oficial ha crecido tanto

que no puede satisfacerse, pues esta oferta siempre ha sido escasa en cualquier periodo y lugar.

Principales problemas planteados por los ciudadanos

Como era de esperar, el impacto de la crisis económica en la vivienda ha tenido reflejo en las quejas recibidas. Aunque es un impacto general, quienes más sufren para acceder a la vivienda o afrontar la carga hipotecaria son los más desfavorecidos: jóvenes, mujeres, personas mayores, inmigrantes y familias con rentas bajas en general.

Una mayoría de quejas se refiere a viviendas de protección pública (VPP), o a necesidades más o menos angustiosas por un lugar donde vivir. El perfil económico de los solicitantes o adjudicatarios de VPP es común, así como el deterioro psicológico por la demora en la entrega de la vivienda solicitada o la inminencia del desalojo de la que venían ocupando, o porque ven alterado el disfrute por deficiencias constructivas o por malas relaciones vecinales con algunos ocupantes de los edificios. También hay que citar las quejas de quienes necesitan ayuda para el alquiler, o que no resultan adjudicatarios de las promociones de VPP en que participan, o los adjudicatarios a quienes finalmente no se les da el préstamo y se ven obligados a renunciar, con la consiguiente penalización; quienes padecen retrasos en el cobro de la renta básica de emancipación de los jóvenes (RBE); ciudadanos angustiados y desesperados ante desahucios y embargos por impago del alquiler o de la hipoteca; quienes denuncian perjuicios por la paralización de la construcción de viviendas protegidas (constructores en curso de acreedores, etc.).

Los jóvenes son uno de los grupos sociales más importantes, en cantidad y calidad, de entre los colectivos afectados por las dificultades de acceso a la vivienda. Esta Institución considera que una alternativa a la vivienda en propiedad es la vivienda protegida en alquiler por un precio no superior a 350 €, lo que sería compatible con sus ingresos. Sin embargo, esta alternativa resulta actualmente poco viable porque el mercado no ofrece suficientes viviendas para esa demanda específica. La disminución, si no pérdida de ingresos, que afecta a tantos jóvenes debido a la contracción del mercado de trabajo está retrasando su emancipación, y por tanto sus proyectos de vida y sobrecargando a las familias, con situaciones insostenibles de convivencia (hacinamiento, conflictos domésticos). Las dificultades en la gestión de la RBE son importantes, de los 432.039 jóvenes que han solicitado la ayuda desde que se puso en marcha en enero de 2008, han disfrutado de ella 267.000 (se había previsto que sólo en 2008 serían 360.000). Pero esta ayuda repercute favorablemente en el esfuerzo económico de los perceptores para pagar su alquiler. Según el Ministerio, este sacrificio desciende en casi 20 puntos gracias a la RBE; es decir, el 42,4% de los ingresos del joven que no recibe la subvención van a parar al arrendador mientras que si recibe los 210 €/mes el porcentaje cae al 24,3.

Como el desempleo de las mujeres es superior al de los hombres las diferencias salariales condicionan y determinan la capacidad económica, el colectivo femenino es otro de los especialmente vulnerables. Son mujeres, por ejemplo, la mayoría de las casi 20.000 personas solicitantes de VPP de Barcelona durante el primer año de funcionamiento del registro único; mujeres jóvenes formaron el 56,5% del total que solicitó en toda España la RBE en los tres años que lleva en vigor; también en la misma proporción fueron ellas las más beneficiadas. El acceso a la vivienda de este colectivo se ve especialmente afectado por las responsabilidades y cargas familiares, que siguen asumidas mayoritariamente por ellas, con las dificultades consabidas para conciliar la vida familiar y profesional. La necesidad de acceder a una vivienda adecuada se hace más acuciante cuando se añaden situaciones de alejamiento por violencia de género.

Han sido numerosas las quejas por necesidad de acceder a una VPP de familias con rentas bajas o muy bajas o, incluso, sin ninguno de sus miembros perceptor de rentas. Aquí el riesgo de exclusión social es muy alto. El *Informe Anual* recoge algunos ejemplos de la grave situación económica en se encuentran muchos de estos hogares.

También se alude en el *Informe Anual* a las subrogaciones de las hipotecas y a otros créditos, por exigencia de las entidades financieras de garantías adicionales. Hay bloqueo financiero a miles de familias por el deterioro de la situación económica, aunque la intermediación financiera ha evitado miles de ejecuciones hipotecarias en España, pero un 30% de los casos podría haberse evitado mediante refinanciación. 2010 podría ser histórico, por más de 118.000 procesos judiciales para ejecución de inmuebles con garantía hipotecaria, un récord al parecer. Esta Defensoría ha podido tener conocimiento de varias situaciones dramáticas, de personas incursas en la subasta de su vivienda por no poder afrontar el pago de sus hipotecas.

De acuerdo con los derechos reconocidos en la ley, la población inmigrante ha venido participando en la oferta pública de ayudas a la vivienda. La demanda de vivienda protegida se ha incrementado por el aumento de población inmigrante. Sin embargo, la necesidad de más viviendas sociales para nacionales y extranjeros no ha venido acompañada de refuerzo financiero en los servicios públicos, con lo que el déficit ha crecido más cuando se han deteriorado las condiciones económicas (desempleo). Ello ha dado lugar a que aumente la vivienda compartida, con pérdida de intimidad y de calidad de la vida, y potenciales conflictos por sobreocupación. El Informe se ocupa también de las ayudas para VPP dirigidas al promotor para la construcción (ayuda a la piedra) y las destinadas al adquirente (ayuda a la persona), con disparidad de posturas en torno a la legitimidad de su concepción y a la prevención de conductas abusivas por las Administraciones (fiscalización, seguimiento e inspección



de las ayudas) así como a la aplicación de la potestad sancionadora.

Las dificultades económicas atravesadas en 2010 por la mayor parte de las promotoras debido a la falta de ventas del stock existente de viviendas (crisis inmobiliaria, restricciones al crédito por las entidades financieras) han motivado la paralización de la promoción de viviendas protegidas, con pérdida de cuantiosas ayudas del programa 2010 del Plan Vivienda, para compradores y para promotores. Ello ha conducido a críticas por la excesiva rigidez y compartimentación de las líneas de ayudas del Plan, asuntos asimismo tratados en el *Informe Anual*. Debe denunciarse para las VPP los posibles fraudes por la adjudicación de vivienda sin reunir los requisitos, sin seguirse el procedimiento, o por enriquecimiento injusto con la venta fraudulenta de la vivienda adjudicada. Las irregularidades que más se repiten se refieren a viviendas vacías y donde residen personas distintas de los adjudicatarios. Se exponen en el Informe investigaciones con Institutos públicos (municipales, autonómicos) de Vivienda sobre estas cuestiones.

De la experiencia adquirida en el estudio de las quejas y de las investigaciones desarrolladas se deduce la necesidad de reforzar el derecho a la vivienda, constitucionalmente reconocido, con atención específica a los colectivos sociales más desfavorecidos y con especial necesidad, con medidas que garanticen de forma efectiva que el suelo cumpla función social que propugna la Constitución. En los procesos de adjudicación de las viviendas protegidas, las Administraciones deben garantizar mejor la publicidad, la concurrencia y la transparencia. Los servicios de inspección de las Administraciones deben reforzarse para garantizar que los adquirentes o arrendatarios de viviendas protegidas cumplan sus obligaciones y se eviten situaciones fraudulentas; y se sancionen las conductas infractoras. Las Administraciones Públicas deben evitar a toda costa los procesos de segregación vinculados a la marginalidad, y favorecer la utilización de las viviendas ya construidas para que no estén mucho tiempo vacías mientras se adjudican. Es preferente en los planes urbanísticos y de vivienda la reutilización del parque existente y la reforma interior de los núcleos urbanos, favorecer la conversión de viviendas libres no absorbidas



por el mercado en viviendas protegidas y el fomento decidido del alquiler.

Principales investigaciones desarrolladas

En este apartado se expone un resumen de las quejas más significativas tramitadas en 2010. Ha de mencionarse la negativa de algunas corporaciones a colaborar con el Defensor del Pueblo (Demarcación del Colegio Oficial de Arquitectos de Castilla-La Mancha en Guadalajara), y la muy deficiente tramitación y concepciones erróneas de las categorías jurídicas (Colegio Oficial de Aparejadores, Arquitectos Técnicos e Ingenieros de Edificación de Badajoz).

Se investigó el aseguramiento del cumplimiento de las garantías para la percepción de las cantidades que los ciudadanos entregan a cuenta del precio durante la construcción de viviendas, donde no se imponen sanciones a los promotores

y constructores que no cumplen su deber. Desde 1968 hay normas que tratan de evitar tales abusos. La aplicación de las cantidades anticipadas es exclusiva y únicamente a la construcción de las viviendas, deben ser ingresadas en cuenta separada con distinción de cualquier otra clase de fondos pertenecientes a la promotora. Las recuperaciones posesorias de viviendas públicas ocupadas sin título suficiente han de agilizarse para la mayor eficacia y economía en la gestión posterior del parque de vivienda pública. En este apartado se informa de otras muchas recomendaciones dirigidas a las administraciones.

En cuanto al importante apartado sobre la renta básica de emancipación de los jóvenes (RBE), por el volumen de expedientes e investigaciones tramitadas (532 en 2010 con gestiones realizadas), sólo se proporciona información muy resumida. El Ministerio de Fomento ha aceptado la recomendación de establecer mecanismos que remuevan obstáculos burocráticos en la tramitación administrativa de la RBE, en cuanto a plazos de resolución y en la recepción de las ayudas con regularidad. Las comunidades autónomas han informado de haber incluido en los soportes de información (teléfonos, páginas web, impresos de solicitud, folletos, etc.) una advertencia sobre las consecuencias y obligaciones fiscales que derivan de la percepción de la ayuda; la Generalitat de Cataluña no ha manifestado su criterio y el Gobierno Vasco no ha necesitado introducir aclaraciones por estar exenta la RBE de tributación, según la normativa foral. La Consejería de Medio Ambiente, Territorio e Infraestructuras de la Junta de Galicia no aceptó la sugerencia que proponía el reconocimiento del derecho de una interesada a percibir la RBE, aunque tenía una fuente regular de ingresos con una duración superior a los seis meses desde que presentó su solicitud.

MEDIO AMBIENTE

La oficina del Defensor del Pueblo reclama más rigor a los poderes públicos en prevención ambiental

Las administraciones se equivocan al considerar las evaluaciones de impacto ambiental como meros “trámites” u “obstáculos”, son un factor clave en la toma de decisiones. Los valores económicos y ambientales están estrechamente relacionados y deben armonizarse. Por ello, la actuación de la administración territorial, urbanística y ambiental requiere más rigor, más publicidad y mayor transparencia para evitar la destrucción arbitraria de espacios naturales, justificada en un ‘desarrollo económico’ supuestamente amparado en la voluntad mayoritaria de la ciudadanía.

Algunas administraciones, incluso algunos legisladores, llegan a desnaturalizar el concepto medio ambiente. Si el año pasado se abría este apartado resaltando la pérdida del sentido de términos generales como ‘medio ambiente’ o ‘desarrollo sostenible’, en este ejercicio cabe añadir el modo, a nuestro juicio erróneo, con que algunos poderes públicos se conducen ante estas categorías generales. Y lo hacen mediante actuaciones y hasta disposiciones legislativas que no tienen que ver con su finalidad original, sino con la de facilitar la producción de impactos aduciendo razones vagas sobre el desarrollo económico. Con argumentos genéricos, tales como la necesidad de “rapidez, agilidad y celeridad”, los poderes públicos van perdiendo rigor en el sistema institucional de prevención ambiental.

Es preciso volver a dirigir la advertencia acerca, por ejemplo, del uso de la expresión, sumamente incorrecta y desaconsejable de “trámite ambiental”. La evaluación de los efectos de los proyectos, planes y programas de actividades, no es un trámite sino un proceso, un procedimiento, una fase absolutamente sustancial en la toma de decisiones en el Derecho actual. Así como no hay proyecto sin presupuesto, tampoco lo hay sin evaluación ambiental. Así como no cabe calificar de ‘sobrecoste’ el coste de redactar un proyecto técnico para realizar una obra de cierta envergadura, tampoco puede aceptarse que los fondos para paliar o rectificar los impactos de una obra sean un ‘coste ambiental’ (Orden del Ministerio de Fomento 3317/2010, Instrucción sobre medidas de mejora de la eficiencia en la ejecución de las obras públicas de infraestructuras ferroviarias, carreteras y aeropuertos). Por el contrario, el coste ambiental es la pérdida de masas forestales, de playas, de los valores de la flora y la fauna, de los fondos marinos, de los valores paisajísticos.

El Defensor del Pueblo no puede aceptar semejante concepción de la evaluación ambiental, respecto de ninguna de sus formas (evaluación estratégica de planes y programas, evaluación de impacto de proyectos, licencia municipal de actividad, informe de incidencia ambiental). La ponderación



de los efectos ambientales no es un ‘trámite’ ni un ‘obstáculo’ sino un ingrediente sustancial de la toma de decisiones. Es imposible que la causa de los retrasos y demoras, de la lentitud y de la complejidad, pueda encontrarse en unos procedimientos simples y con plazos que a lo sumo no superan generalmente los tres meses. La complejidad se halla, por el contrario, en los proyectos técnicos, en la ciencia y la técnica de la ingeniería y la arquitectura, en la ciencia jurídica. Y la lentitud se origina en la escasez de personal encargado de la evaluación, en la dificultad de los profesionales, especialistas y funcionarios (promotores y de la Administración Pública) para expresar sus proyectos y calificaciones en forma simple y clara para el ciudadano medio, para resumir en poco espacio cuáles son los auténticos impactos que la implantación de una actividad o servicio va a tener en el entorno, para transparentar qué hay verdaderamente detrás de un proyecto y cuál es su auténtico objetivo.

Ésta es la realidad patente en la experiencia del Defensor del Pueblo. De una parte, a unos procedimientos esenciales cuya simplicidad no puede ser mayor se les califica de “trámite” y se les atribuyen casi todos los males propios de la ineficacia; de otra, en las leyes no hay novedades sobre la necesidad de que los proyectos y planes contengan una

expresión más simple y accesible para el ciudadano, de que sean más transparentes o puedan ser no admitidos a trámite si no alcanzan determinados mínimos de claridad, o complican innecesariamente su evaluación ambiental con documentación técnica y jurídica inapropiada, por su extensión u oscuridad.

No es cierto que en el presente haya un equilibrio entre los valores ambientales y los económicos. La historia económica y ambiental muestra cómo ambos se han tenido como opuestos, cómo la novedad está en la preservación de los valores ambientales y cómo la actividad 'económica' es inherentemente la del desarrollo que acarrea destrucción de la naturaleza, la del reconocimiento indudable en lo real —además de en lo jurídico— de la libertad de empresa y de la propiedad privada, no más legítimas que su sometimiento al interés general y a su función social. No puede decirse que la preservación de los valores ambientales haya formado parte de la economía sino por la fuerza de la ecología, de las leyes ambientales. Con no poco esfuerzo se han logrado unos mínimos respetuosos con los valores de la naturaleza, pero aún lejos de una cultura económica distinta. La evaluación ambiental no es un resultado a que haya llegado por sí misma la industria. Tiene mucha razón el Tribunal Constitucional cuando dice que unos y otros son valores que pueden parecer enfrentados en un mal entendimiento, pero que realmente están estrechamente relacionados; y a juicio del Defensor del Pueblo deben armonizarse en un sentido concreto, el de que el resultado de la producción no es único sino doble: la materia prima y la pérdida de un recurso natural.

El cúmulo de cuestiones propuestas en las quejas, escapa frecuentemente a las funciones y posibilidades de actuación del Defensor del Pueblo; son asuntos graves, con pretensiones que consideramos legítimas, pero que han de ser controlados y supervisados en otras sedes.

El Defensor del Pueblo no puede acometer, ni es su función, una especie de auditoría sobre los poderes públicos; ni iniciar acciones para el equilibrio del gasto público o la erradicación de la economía sumergida. Con todo, se dirigen severas advertencias en casos de flagrante disconformidad con el contenido y fin del poder público. Es el caso de un alcalde que informa sobre su mediación ante una empresa contaminante, considerándola una cuestión supeditada únicamente a su criterio y al de la empresa, y comunicando que "la relación entre la corporación local y la empresa es muy favorable a los intereses del ayuntamiento". Esta Defensoría califica estas actitudes de hostiles y entorpecedoras de sus funciones, pues no se facilita la información solicitada aduciendo razones basadas en el criterio personal del titular del cargo. Un alcalde (por ejemplo) no sólo puede, sino que debe ofrecer el parecer de la corporación municipal que preside, pues ésa es justamente la función de las alcaldías como representantes de las corporaciones (artículo 21 Ley de

Bases del Régimen Local de 1985). La opinión personal de un alcalde en cuanto titular de un cargo público y en lo que se refiere a cuestiones municipales, es siempre relevante. La mediación del alcalde ante la empresa no es una cuestión supeditada "únicamente a su criterio y al de la empresa" sino que está también y sobre todo supeditada a la ley y al interés vecinal. La relación entre la Corporación local y la empresa no puede propiamente, ni debe, ser favorable o desfavorable "a los intereses del Ayuntamiento", pues un ayuntamiento no tiene realmente intereses propios ni puede tener otros distintos de los de la colectividad vecinal, de los intereses municipales, que son la base del municipio, del cual el ayuntamiento es sólo y nada menos que su organización de Administración Pública, al servicio de los vecinos (artículos 1, 11 y 19 de la misma Ley).

Derecho de acceso a la información

Es preciso hacer un llamamiento a la mejora del conocimiento de la Ley 38/1995 y 27/2006 y su difusión entre los funcionarios.

Por otra parte, cuando se trata de expedientes sancionadores, la Administración se escuda incorrectamente en ese carácter y en la protección de datos personales para denegar el acceso a la información.

También ha de recordarse a las administraciones que la información ambiental que obre en su poder ha de ponerse parcialmente a disposición del solicitante cuando es posible separar la información protegida, simplemente tachando los datos personales. En el acceso a la información ambiental la cuestión no es determinar qué debe entenderse por interés legítimo, pues la legislación precisamente prescinde de esta cualidad del solicitante de información. Además, en materias en que esté reconocida la acción pública (suelo, costas, patrimonio histórico, por ejemplo), el interés del ciudadano no es presupuesto básico ni inexcusable en el reconocimiento de su derecho a actuar, ni de acceder a la información, participar en los procedimientos o acceder a la justicia.

En el caso particular del problema del derecho de las asociaciones ecologistas al acceso a la documentación obrante en los procedimientos sancionadores, puede haber datos personales incursos en causa de denegación de acceso, pero no cabe deducir de ahí que todo el expediente sea "no revelable".

Derecho de participación pública

Sobre el respeto a las garantías de participación del público en materia ambiental hay que referirse a dos grupos de cuestiones. Primero, a las solicitudes de interposición de recurso de inconstitucionalidad, que figuran en el correspondiente apartado del presente *Informe Anual* y que aquí sólo son mencionadas, respecto de las siguientes disposiciones: Decreto Ley de las Islas Baleares 5/2009, de 27 de noviembre, de medidas relativas al servicio público regular de viajeros por carretera de

las Islas Baleares y de determinadas disposiciones en materia urbanística; Ley de las Cortes de Castilla y León 3/2010, de 26 de marzo, de modificación de la Ley 10/1998, de 5 de diciembre, de Ordenación del Territorio de la Comunidad de Castilla y León; Ley de las Cortes de Castilla y León 5/2010, de 28 de mayo, de modificación de la Ley 4/2000, de 27 de junio, de Declaración del Parque Natural de Fuentes Carrionas y Fuente Cobre-Montaña Palentina, Palencia; y Ley de las Cortes de Castilla y León 6/2010, de 28 de mayo, de declaración de Proyecto Regional del "Complejo de Ocio y Aventura Meseta-Ski". Ha de añadirse el seguimiento que hace esta Defensoría del nuevo Catálogo Canario de Especies Protegidas.

En segundo lugar, hay que referirse a la participación del público en la elaboración de los anteproyectos de ley, proyectos de reglamento y cualesquiera otras disposiciones generales que versen sobre las materias enumeradas en el artículo 18.1 de la Ley 27/2006. La investigación ha tenido lugar con los Ministerios de Justicia, Fomento, y Medio Ambiente respecto a la participación pública en la elaboración del Proyecto de Ley General de la Navegación Marítima, y del Anteproyecto de modificación de la Ley 48/2003, de Régimen económico de los puertos de interés general.

Esta Defensoría cursó a los tres ministerios implicados las correspondientes recomendaciones, que han sido plenamente aceptadas por los tres departamentos.

Derecho de acceso a la justicia

La Defensoría tiene una seria preocupación por el tipo de soluciones que están adoptando los poderes legislativos en materia de ordenación territorial, urbanística y ambiental en los últimos años, y por la tendencia observada en la función legislativa. Con disposiciones con rango de ley, especiales y para casos concretos, se está alterando el marco común o habitual de la toma de decisiones de ordenación del territorio, sobreponiéndolas no sólo al Derecho general, sino incluso contrariando los pronunciamientos de los tribunales. La actuación de la administración territorial, urbanística y ambiental requiere, según criterio de la institución y así se ha manifestado a las Cortes Generales varias veces, un especial rigor, una especial publicidad y la mayor transparencia. De otro modo, se presentaría como 'desarrollo económico' amparado en la voluntad mayoritaria de la ciudadanía lo que podría resultar ser una labor arbitraria de destrucción de espacios naturales, de urbanización fuera del control normal y de actividad que es 'económica' sólo en una parte, pero con desconocimiento de la otra, la ecológica.

Evaluación de impactos. Licencias municipales

Evaluación estratégica de planes y programas

Con algunos avances, sigue el curso lento en algunas administraciones hacia una evaluación estratégica efectiva de planes y programas en que sea posible, con participación



del público, tener en consideración diversas alternativas, incluida la alternativa CERO (no realizar el plan o programa), de modo que los instrumentos de planificación y programación no se queden en mera apariencia y valgan sólo para dar cobertura a decisiones ya tomadas, sin publicidad ni debate público. A continuación se presenta un ejemplo de evaluación de planes, así como algunas consideraciones generales.

Evaluación ambiental de proyectos

Entre los casos más llamativos de los tratados en 2010, destaca el trazado de la autovía A-24, y su posible impacto ambiental y paisajístico en la vega del Jiloca (Aragón). Esta Defensoría sostiene que los proyectos de obras públicas, dado que suelen ser respuesta a un problema determinado que se decide solventar, tienen en ello la raíz de la insuficiencia de las diferentes evaluaciones ambientales que exige la normativa sectorial a las obras públicas.

Por otra parte, hay que subrayar que el cumplimiento de las medidas correctoras impuestas por la declaración de impacto (DIA) no está condicionado a la rentabilidad de la explotación. Las previsiones de una DIA son de obligatorio cumplimiento para el titular de la actividad, con independencia de su rentabilidad. La Administración que ostente la potestad de autorización y control de la actividad, como en un caso tratado con la Consejería de Industria, Energía y Medio Ambiente de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha, debe vigilar tal cumplimiento y exigirlo, así como en su caso sancionar el incumplimiento, pues a la rentabilidad empresarial puede simétricamente oponerse la rentabilidad ambiental, el coste ambiental de que tratábamos al comienzo.

Impacto de las infraestructuras: aeropuertos, carreteras y ferrocarriles

Esta Institución no puede sino hacer suya la desazón de tantos reclamantes, que suscriben continuamente quejas por la grave contaminación (acústica y de otros tipos) que

padecen como consecuencia del transporte aéreo. El Defensor del Pueblo lleva años tramitando centenares de quejas, casi siempre fundadas, ya que la administración todavía sigue aquí considerando su actividad como preeminente sobre otras, cuando es una más, importantísima pero no la única. Hay que reconocer que los informes anuales y monográficos dirigidos a las Cortes Generales por esta Institución no han servido para realinear a unos estándares más ajustados la función de servicio que la administración tiene hacia la ciudadanía. Los razonamientos hechos por el Defensor del Pueblo y por el poder judicial no han servido para siquiera aumentar el grado de alerta del Ministerio de Defensa respecto de los aeródromos militares.

En cuanto a las carreteras, las quejas recibidas y las investigaciones acometidas son también numerosas y los problemas persistentes. Los ayuntamientos no tienen un papel lucido en este tipo de cuestiones, que ven como problemas exclusivamente atinentes al titular de la carretera. Pero si hay viviendas más o menos próximas o distantes a la carretera, entonces el asunto concierne al ayuntamiento, aunque la competencia para decidir sea de otra administración.

Sobre ferrocarriles las quejas tampoco son escasas, y suelen referirse al ruido, aunque también a otros impactos, generalmente durante su construcción. En este punto, esta Defensoría ha de señalar que sus actuaciones no tienen propiamente por finalidad la reducción de los impactos, sino supervisar que los mecanismos para su prevención y reparación sean aplicados con regularidad y ajuste a las normas.

Licencias municipales sobre actividades clasificadas

Este apartado contiene información sobre las quejas relativas al ámbito más localizado del sistema de controles ambientales, justamente por ello en manos de la administración local, normalmente la municipal. Sólo en 2010 se han recibido más de 150 quejas y han sido admitidas a trámite más de la mitad, es decir que fueron abiertas alrededor de 80 nuevas investigaciones, que unidas a las que seguían en curso de años anteriores hacen que en el momento de redactar este *Informe Anual* están en trámite más de 150 investigaciones.

Persisten los defectos habituales que vienen encontrándose en los ayuntamientos en el funcionamiento de sus servicios sobre actividades molestas, insalubres, nocivas o peligrosas; al lado sin duda alguna de mejoras manifiestas en el tratamiento de problemas, en determinados casos. Numerosas actividades han estado o están funcionando sin licencia, sin que la Administración proceda a su cierre con carácter inmediato, pese a las reiteradas denuncias ciudadanas. Incluso aunque se realizan inspecciones (frecuentemente ante molestias por ruido) en locales sin licencia y se les sanciona, se sigue encontrando resistencia en las administraciones autonómicas para intervenir, aduciendo que con ello se vulneraría la autonomía local, cuando no cabe

entender que la pasividad municipal sea expresión de "autonomía" local alguna.

Recursos naturales

Protección y conservación de los espacios naturales, flora y fauna

Todos los recursos naturales de nuestro país disponen de protección, cuando menos la dispensada directamente por la Constitución en su artículo 45. Se confunde el deber general de protección con los regímenes de protección cualificados (catalogación urbanística, protección como espacio natural, suelos no urbanizables cualificados, sitios naturales declarados históricos, entre otros). Si sólo fuera protegible el espacio natural que dispone de un régimen de protección cualificado, entonces las zonas no cualificadas no tendrían protección en absoluto. Esa apreciación parece a esta Defensoría sumamente equivocada y sin apoyo alguno en el ordenamiento jurídico.

Aguas continentales

El año 2010 ha estado enmarcado por la presentación a las Cortes del informe monográfico sobre *Agua y ordenación del territorio* el mes de febrero de 2010, seguido en julio por el desarrollo de un curso de verano en la Universidad Complutense, El Escorial (Madrid), sobre *El agua en el urbanismo y la ordenación territorial. Las administraciones públicas ante la planificación y la contaminación*. Con ello, la institución confía en haber aportado algún avance en cuestión tan fundamental en nuestras investigaciones como el agua y las quejas a que dedicamos buena parte del esfuerzo para amparar los derechos fundamentales relativos al ambiente adecuado, a la vivienda digna y a la ordenación racional de los usos del suelo.

Se siguen encontrando deficiencias en el ejercicio por las Confederaciones Hidrográficas de sus potestades de control, en especial de las zonas de servidumbre y policía, pero también de los cauces. Uno de los casos más ilustrativos es el caso de las obras de urbanización del Sector S-3 de Utiel (Valencia), que se están llevando a cabo sin autorización de la Confederación Hidrográfica del Júcar, aunque parte de sus terrenos se sitúan en zona de policía y servidumbre del río Magro y pese a que el proyecto de urbanización supone un aumento importante del riesgo de inundabilidad dentro y fuera del Sector. Esta Defensoría sugirió tanto al ayuntamiento como a la Confederación Hidrográfica que ordenaran la paralización inmediata de dichas obras de urbanización y la modificación del proyecto, al objeto de que fuera legalizado evitando el aumento del riesgo de inundación.

Mar y costas

La regeneración de playas es uno de los aspectos más graves donde las funciones de esta Defensoría se ven superadas por la falta de medios y de competencia técnica. La importancia y gravedad de las cuestiones, frecuentemente propuestas por ciudadanos y plataformas cívicas, han aconsejado

proyectar actuaciones, incluso de oficio, de las que confiamos poder dar cuenta el año próximo.

Cabe anunciar aquí la prosecución de oficio de la indagación relativa a la costa en la Almadra Nord-Estanyó, Les Deveses (playas norte de Dénia), y más en general sobre el estado y la regeneración de las playas de nuestro país.

Puertos

Por el momento, la situación de la ordenación de los usos portuarios, y por tanto del suelo portuario, sigue siendo una fuente de problemas de desorden por falta de planificación que tenga presente la vertiente ambiental, e indudablemente estratégica de los puertos, especialmente y como es lógico de los más grandes. Destacan dos actuaciones, ya mencionadas el año pasado, como la investigación sobre la falta de planificación del Puerto de Vigo y la queja por el impacto de los usos del Puerto de Alicante.

Contaminación

Prevención y gestión de residuos

Prosiguen las actuaciones, y se siguen recibiendo quejas, sobre los malos olores padecidos por los vecinos de las instalaciones de Valdemingómez (Madrid). El Ayuntamiento de Madrid ha aceptado la sugerencia de realizar una olfatometría, pero no la recomendación que pretendía conseguir que en aquellos terrenos en los que el mal olor no pueda racionalmente ser corregido (o cualquier otra afección ambiental que impida el disfrute digno de una vivienda) no se destinen a uso residencial mediante las oportunas restricciones. Para ello, esta Defensoría propone que al planificar los usos del suelo, se prevea alrededor de las grandes instalaciones contaminantes una zona en la que el uso del suelo esté limitado.

Hace falta que se asuma por las administraciones titulares de la potestad planificadora la figura de la zona de protección o perimetral alrededor de las instalaciones contaminantes, a modo de servidumbre ambiental limitadora de la propiedad, y por tanto de los usos del suelo, donde se prohibiera el uso residencial. Hace falta también que su delimitación se base en valoraciones y decisiones materiales, es decir en decisiones que se sustenten en mediciones, estimaciones y proyecciones de las afecciones reales y concretas que generará la instalación de que se trate. Finalmente procedería marcar las zonas afectadas en un plano, llevarlas al instrumento urbanístico, e inscribir las cargas urbanísticas (prohibición de uso) en el registro de la propiedad para asegurar que vinculan con la máxima publicidad y difusión. Este evidente fallo en la ordenación de los usos del suelo, con consecuencias muy graves sobre los derechos de los ciudadanos, en especial su derecho a una vivienda digna, podría evitarse en casos semejantes al del Parque Tecnológico de Valdemingómez mediante la limitación de los usos residenciales del suelo en los alrededores de tales



infraestructuras en una franja que fuera suficiente a través de la planificación urbanística.

Esta Defensoría aplaude que el Ayuntamiento de Madrid haya decidido cambiar el flujo actual de residuos entre las plantas de clasificación y tratamiento y las plantas de biometanización de materia orgánica del Parque, de manera que la fracción orgánica que ahora se composte en la planta de Las Lomas se transporte a las plantas de biometanización, en las que los procesos se realizan en zonas cerradas con extracción de aire y destrucción de olores en biofiltros y a las otras plantas de tratamiento que también incorporan sistemas similares.

Otro caso ya tratado en el Informe del año pasado es el asunto investigado desde 2007 relativo a la actuación de las administraciones sobre actividades contaminantes aledañas a la ría de Huelva, realizadas por una planta industrial de producción de fertilizantes. Fue encontrada irregularidad en la actuación de la Junta de Andalucía por otorgar a la mercantil titular de la planta la autorización ambiental integrada (AAI) para la actividad de fabricación de ácido fosfórico y abonos fosfatados, pese a conocer que había caducado la concesión de dominio público marítimo-terrestre. Por ello, se le sugirió revisar la AAI por razones de nulidad, mas la sugerencia ha sido rechazada por la Consejería de Medio Ambiente, aunque los vertidos se han parado a 31 de diciembre de 2010 por Auto de la Audiencia Nacional.

El otorgamiento del título de ocupación del dominio público marítimo-terrestre no fue integrado en el procedimiento previsto por la Ley 16/2002, lo que, juicio del Defensor del Pueblo, supone la infracción de la Ley y la frustración de la finalidad que tiene la AAI de 'integrar', además de infringir directamente la Ley 22/1988, de Costas. Por todo lo anterior, la AAI debía haber sido denegada o bien haberse otorgado declarando clara, terminante, expresa y resueltamente que su eficacia quedaba demorada, es decir que la AAI no era eficaz hasta disponer de concesión de dominio público estatal u otra solución legal para sus vertidos de fosfoyesos. Dado que no fue así, la AAI otorgada por la Delegación Provincial en Huelva de la Consejería de Medio Ambiente a la

mercantil titular es a juicio de esta Defensoría nula de pleno derecho y debería ser revisada.

Aunque una parte del asunto se encuentra *sub iudice*, manteníamos abiertas las actuaciones con la Dirección General de Sostenibilidad de la Costa y del Mar (Ministerio de Medio Ambiente, y Medio Rural y Marino) para el seguimiento de las labores de restitución de la zona.

Contaminación acústica

Sin duda constituye éste un apartado primordial en la actuación del Defensor del Pueblo. Un año más, el número de quejas crece. Uno de los principales defectos encontrados en la actuación de los poderes públicos, desde un punto de vista general, es la lentitud y la remisión a instrumentos generales *sine die* que en realidad tienen muy escasa efectividad práctica, aunque acarreen notables gastos e inversiones.

Las comunidades autónomas siguen desempeñando un papel en exceso alejado de la gestión diaria de los problemas de ruido, pues lo consideran —erróneamente— asunto primordial si no exclusivamente municipal. Pero conforme a la ley esto no es cierto y, por el contrario, son las primeras llamadas a intervenir, informándose, apoyando y exigiendo.

Desde luego el ruido aeroportuario sigue entre los asuntos de cabeza en número y gravedad de quejas recibidas. Ha habido y siguen en curso actuaciones ante AENA y la Agencia Estatal de Seguridad Aérea (véase el apartado sobre *Infraestructuras*). El año 2010 no ha sido un ejercicio en que en este aspecto se hayan obtenido resultados concluyentes por esta Defensoría, y menos para la ciudadanía, pero sí de resultados o avances en el conocimiento de posibles vías de solución.

Es persistente y justificada la desazón de tantos reclamantes, que suscriben continuamente quejas por la grave contaminación (acústica y de otros tipos) que padecen como consecuencia del transporte aéreo. Los razonamientos hechos por el Defensor del Pueblo, y por el poder judicial, sólo han servido para aumentar el grado de alerta, pero el conjunto sigue siendo, en la opinión de esta Institución, de una cierta lejanía con los que consideramos sanos principios del respeto a los ciudadanos en general. La administración se ha visto últimamente tan acorralada por quejas, reclamaciones, sentencias y decisiones del Defensor del Pueblo que ha tenido que intervenir el legislador y, dando la vuelta a esos principios cabales, clásicos del Derecho civil, ha decidido crear términos nuevos, como el “deber de soportar la navegación aérea”, como si no fuera ya una pesada carga desde hace décadas. La administración se escuda a veces en la ley, pero no para mejorar su desempeño, sino para mantenerse en una suerte de “prerrogativas naturales”, con olvido de su función de servicio a los ciudadanos.

Esta Defensoría tiene en curso un estudio respecto de la nueva legislación de navegación aérea y del procedimiento y actuaciones sobre los incumplimientos de rutas (sobre todo, aunque no sólo, en el Aeropuerto de Madrid-Barajas). En la primavera de 2010 se visitaron las sedes e instalaciones de la Secretaría de Estado de Transportes (30 de abril), Barajas (20 de mayo) y AESA (2 de junio). Entonces fue posible conocer de primera mano los dispositivos fundamentales con que se cuenta para rectificar o paliar los impactos, así como el esfuerzo que la administración realiza para ello. Será en 2011 cuando, conforme a nuestras previsiones, podremos dirigir a la administración propuestas nuevas de actuación.

PERSONAL AL SERVICIO DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

Los recortes motivados por la crisis económica, protagonistas en las quejas de los empleados públicos

Las medidas extraordinarias para la reducción del déficit público y las normas dictadas por las comunidades autónomas para su desarrollo han motivado el mayor número de quejas presentadas por empleados públicos ante el Defensor del Pueblo. Los problemas de acceso a la función pública y la organización de los recursos humanos también han estado presentes en las quejas de los funcionarios.

Acceso al empleo público

La Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, estableció como principios rectores de los procesos de selección para el acceso al empleo público los de igualdad, mérito, capacidad y transparencia. Sin embargo, quienes aspiran a un puesto de trabajo público continúan planteando ante el Defensor del Pueblo problemas relacionados con la aplicación del estatuto, que afectan al principio de seguridad jurídica.

Las distintas reformas educativas, especialmente la regulación de los títulos de formación profesional, han dado lugar a incertidumbre tanto para los que se presentan a procesos selectivos como para el personal ya perteneciente a la Administración, sobre la titulación adecuada para cada puesto. Por esto, el Defensor del Pueblo inició una investigación de oficio, solicitando un informe a la Secretaría de Estado para la Función Pública, quien afirmó que los requisitos establecidos en el estatuto sólo son exigibles a partir de la entrada en vigor del mismo, que no afectan a las relaciones jurídicas creadas al amparo de normas anteriores a esta fecha, que el régimen transitorio previsto por el legislador efectúa una integración automática de los grupos de clasificación existentes con anterioridad en los grupos y subgrupos de clasificación creados por el estatuto y también que las titulaciones exigidas para el acceso a los mismos están en conformidad con la declaración de Bolonia para la creación del Espacio Europeo de Educación Superior.

El acceso al empleo público de las personas con discapacidad también ha sido objeto de quejas relacionadas con los órganos de selección por las carencias de las competencias técnicas y conocimientos necesarios para garantizar un adecuado cumplimiento, tanto de las adaptaciones de medios y tiempos necesarios, como de las pruebas mismas, de modo que estén pensadas atendiendo a la singularidad de la persona con discapacidad, sin que ello impida garantizar el cumplimiento de los principios de igualdad, mérito y capacidad, así como de publicidad.

En el ámbito sanitario, se ha venido resaltando desde hace años la necesidad de adoptar medidas y planificar las necesidades de



profesionales sanitarios. El Ministerio de Sanidad y Política Social ha manifestado, como resultado de una investigación de oficio, que ha impulsado la creación del Registro de Profesionales Sanitarios, a la vez que ha venido trabajando con el Ministerio de Educación para aumentar las plazas ofertadas en las facultades de medicina. También se han aumentado las de formación sanitaria especializada (plazas MIR) y se ha iniciado un estudio sobre necesidades de profesionales de enfermería. Otra medida ha consistido en crear una oficina para facilitar el retorno de los profesionales sanitarios españoles que trabajan fuera de nuestro país y que deseen regresar. El Defensor del Pueblo ha estimado necesario recabar información sobre los avances que se produzcan, especialmente en relación con la ponencia "Estudio de las necesidades de recursos humanos en el Sistema Nacional de Salud", aprobada en junio de 2010 en el Senado, y sobre aspectos clave, principalmente, en lo que concierne a una política coordinada de estos recursos en un marco general de planificación y de un plan de recursos humanos para todo el sistema, de acuerdo con criterios de necesidades de los profesionales sanitarios y de su cualificación, también en su vertiente de homologación de titulaciones y especialidades.

Los procesos selectivos para acceder a los cuerpos de enseñanza no universitaria siguen generando quejas. En este contexto, algunos docentes del cuerpo de maestros han formulado reclamaciones porque, como consecuencia de no establecerse en la normativa de ingreso en los cuerpos

docentes, las titulaciones o los supuestos que pueden dar lugar a la habilitación en la especialidad de primaria, algunas administraciones educativas estaban denegando dicha habilitación a todos aquellos maestros que obtuvieron plaza por otra especialidad.

En el ámbito de la docencia universitaria se han recibido quejas en relación con la evaluación del profesorado universitario a través de la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación (ANECA). Igualmente, como resultado de la intervención del Defensor del Pueblo en relación con quejas sobre el sistema de selección del profesor asociado, el Consejo de Universidades ha dictado una recomendación para que las universidades desarrollen la figura de profesor asociado de conformidad con la definición que de ella se establece en la legislación.

En cuanto al acceso a las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, la reducida oferta de empleo público del Cuerpo Nacional de Policía para 2010 en relación con años anteriores, ha originado la comparecencia de numerosos aspirantes. El Defensor del Pueblo les ha informado de que la Administración, dentro de la potestad autoorganizatoria de la que dispone, tiene facultad para determinar las necesidades de recursos humanos, que es conveniente cubrir en cada ejercicio, así como para estructurar sus órganos y distribuir las funciones del modo que mejor puedan prestarse los servicios públicos que tiene encomendados, en todo lo que no esté sometido a reserva de ley.

Asimismo, la disconformidad con los requisitos físicos exigidos para el ingreso en la Escala Básica del Cuerpo Nacional de Policía ha sido manifestado por un elevado número de ciudadanos, en concreto, con referencia a los límites de edad, bipedestación y otras causas de exclusión médica, como la intolerancia al gluten.

La falta de mención en las convocatorias de empleo público de cómo impugnar, por parte de los interesados, las bases por las que ha de regirse el proceso selectivo, provocó que se recomendara al Consorcio de Bomberos de la Provincia de Cádiz que, como garantía a favor de los ciudadanos participantes en los mismos y con base en los principios de buena fe y seguridad jurídica, se incluya entre las bases la relativa a su impugnación.

Provisión de puestos de trabajo y movilidad

La oferta de puestos vacantes a funcionarios de nuevo ingreso sin haber convocado previamente concursos de traslados para los funcionarios de mayor antigüedad ha sido motivo de quejas. El Defensor del Pueblo ha recomendado a la Administración la revisión de dicho criterio, y, en el caso de que en el ejercicio de su potestad de autoorganización optase por la posición contraria, debe hacerlo con sujeción al interés público y motivando las razones de dicha decisión.

La falta de operatividad de la movilidad voluntaria entre las administraciones públicas, tanto del personal funcionario como del personal laboral, motivó el inicio de una investigación de oficio. La Administración manifiesta en su respuesta que la futura Ley de Función Pública de la Administración General del Estado regulará la movilidad interadministrativa, correspondiendo a la conferencia sectorial de Administración pública aprobar los criterios generales para efectuar las homologaciones necesarias que hagan posible la movilidad. Informa también de que se está trabajando en el análisis y estudio de los recursos humanos de las administraciones públicas para obtener conclusiones que sirvan de base para elaborar un plan de reordenación de los mismos.

Las quejas sobre provisión de puestos de trabajo, como ocurría en el acceso a la función pública, se refieren a los diversos ámbitos de la Administración. En el sanitario, con competencia atribuida a la Comunidad de Madrid, se tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación de la contratación de médicos de familia en el nivel asistencial de la atención primaria mediante nombramiento de carácter eventual, lo que conllevaría un mayor grado de precariedad laboral, en detrimento de nombramientos interinos. A la investigación de oficio iniciada, la Administración respondió que la situación era transitoria y excepcional hasta la implantación de una nueva organización de los recursos humanos que permitirá reducir la temporalidad, mejorar las condiciones de trabajo del personal fijo mediante concursos de traslado y consolidar empleo como estatutario fijo. Se indicaba que una vez fijadas las plantillas adecuadas a las necesidades reales, las tasas de eventualidad en médicos de familia serán mínimas y coyunturales y que se producirá la cobertura mediante interinidades.

Otras quejas que afectan a la movilidad de los funcionarios y a la imposibilidad de facilitarla, se refieren a la falta de homologación de las titulaciones sobre conocimientos lingüísticos de lengua catalana entre comunidades autónomas con esa otra lengua cooficial.

En cuanto a las condiciones de trabajo, puede citarse la investigación realizada tras conocerse que la aplicación de la Ley de Igualdad causaba problemas a un grupo de funcionarias de prisiones, ya que se veían obligadas a atender también a la población reclusa masculina, lo que no se contemplaba cuando aprobaron las oposiciones de ingreso al cuerpo de ayudantes de instituciones penitenciarias. Del informe remitido por la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias se desprende que se acordó un periodo transitorio, dando opción a las funcionarias a elegir puesto de trabajo y que, en la actualidad, algunas funcionarias prestan servicio como encargadas de departamento o como funcionarias de vigilancia en módulos de población reclusa masculina con completa normalidad. Se indica que la unificación de escalas y la configuración de un solo cuerpo de ayudantes de instituciones penitenciarias

potencia las posibilidades de promoción, ascenso y movilidad de las funcionarias, puesto que pueden optar y concursar en igualdad de oportunidades. Cabe señalar que en el informe del Defensor del Pueblo correspondiente a 2009 se plasma el compromiso de la Administración de realizar un balance de la aplicación de la Ley de Igualdad en el proceso de la unificación de escalas de citado cuerpo, informando de las posibles distorsiones que se produjeran y de las medidas correctoras adoptadas.

La regulación en materia de ascensos y situación de reserva establecida en la vigente Ley 39/2007, de 19 de noviembre, de la Carrera Militar, ha motivado la comparecencia de militares que ven coartadas sus expectativas profesionales, cuestión sobre la que esta Institución no puede pronunciarse, pues sólo desde el pluralismo que las Cortes Generales representan puede ser afrontada.

Respecto al desarrollo reglamentario de la citada ley, se han llevado a cabo actuaciones sobre el acceso a la información de las relaciones de puestos militares, pues el Ministerio de Defensa las considera “materias objeto de reserva interna”, por lo que su difusión está limitada hasta el nivel de jefe de unidad, centro u organismo. El Defensor del Pueblo ha sugerido a la Administración militar que, para que no se generen situaciones de desigualdad respecto a las que se encuentran en un nivel superior, se busquen cauces que permitan encontrar un equilibrio para que los militares interesados conozcan con claridad las relaciones de puestos a los que pueden optar, salvaguardando la seguridad en el acceso a la información de ese departamento ministerial.

A lo largo de 2010 han comparecido miembros de la Guardia Civil, expresando su inquietud al no haberse remitido aún al Congreso de los Diputados un proyecto de ley que actualice su régimen de personal, proyecto que estaba previsto en la Ley de la Carrera Militar aprobada en 2007. La Dirección General de la Policía y de la Guardia Civil señaló que no se había avanzado en la elaboración del borrador del citado proyecto, en el que se estaba trabajando, al haber planteado la Audiencia Nacional cuestiones de inconstitucionalidad contra la citada ley.

Retribuciones de los empleados públicos

La publicación del Real Decreto-ley 8/2010, de 20 de mayo, por el que se adoptan medidas extraordinarias para la reducción del déficit público, y de las normas dictadas por las comunidades autónomas para su desarrollo, ha motivado durante este año la comparecencia de sindicatos y numerosos colectivos de funcionarios solicitando la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el citado real decreto-ley.

Las normas que contienen estas disposiciones que afectan a las condiciones de los funcionarios públicos han sido examinadas



por esta Institución en profundidad. Sin embargo, el Defensor del Pueblo, analizadas todas las alegaciones recibidas y las razones jurídicas en las que se apoyan las solicitudes de recurso, y oída la Junta de Coordinación y Régimen Interior, acordó no ejercer la legitimación que tiene conferida, por no encontrar motivos de inconstitucionalidad.

Otras quejas sobre retribuciones se refieren a complementos de productividad, criterios de asignación de los mismos, falta de respuesta expresa a solicitudes de cobro de complementos, incumplimiento por parte de la Administración de su obligación de realizar compensaciones económicas a los secretarios de juzgados de paz de menos de 7.000 habitantes o, en otro supuesto, una investigación de oficio iniciada con los diferentes Servicios de Salud. Se trataba en este caso de dar un tratamiento homogéneo al reconocimiento de los servicios prestados en la situación administrativa de promoción interna temporal a efectos de trienios, una vez que se accede a la categoría superior como personal estatutario fijo. La investigación continúa abierta.

Condiciones laborales de los empleados públicos

En lo que atañe a las condiciones específicas de trabajo del personal estatutario de los servicios de salud se han tramitado quejas sobre cambios de puesto de trabajo por razones de salud laboral, por capacidad funcional limitada, por precariedad laboral, por exceso de carga de trabajo o por necesidad de conciliar la vida laboral y familiar.

El Defensor del Pueblo actuó también en un caso en el que un trabajador de Correos y Telégrafos manifestó que, por una nueva organización de turnos, no podía participar en el culto religioso, lectura de la parashá, que se realiza el sábado por la mañana. Se le había denegado, afirmaba, sin motivación, la propuesta que efectuó para compensar el horario. En su respuesta a la Institución, Correos y Telégrafos manifestaba posibles alternativas de puestos y horarios que solucionaran el problema.

El exceso de carga de trabajo de los profesionales al servicio de la Administración de Justicia y, en consecuencia,

a las dificultades para la prestación de un servicio público de calidad, es el motivo aducido en las quejas presentadas por médicos forenses debido a la situación que padecen por el aumento de las guardias de disponibilidad y de permanencia. El Ministerio de Justicia manifestó su desacuerdo, indicando que el volumen de trabajo es variable y que las guardias no obligan a permanecer en el puesto las 24 horas, sólo a estar disponible si surge la necesidad de intervención. No obstante se están haciendo estudios para subsanar deficiencias en determinados casos.

En relación con las bajas médicas por motivos psicológicos y suicidios del personal del Cuerpo de la Guardia Civil, al tener constancia de que en 2010 han disminuido considerablemente estas conductas, se ha procedido a concluir esta investigación de oficio, sin perjuicio de que con posterioridad se pudieran retomar las actuaciones para continuar analizando su evolución.

Respecto a las condiciones en las que los guardias civiles desarrollan su labor y los medios con los que cuentan, destacan quejas relativas a la uniformidad y equipo, así como sobre el estado de seguridad y salubridad de algún acuartelamiento que, debido a su antigüedad y falta de mantenimiento, implica riesgos para el personal del cuerpo, terceras personas o los propios detenidos.

En otro orden de cosas, se han continuado las actuaciones, iniciadas en 2009, sobre las demoras en la tramitación de los expedientes de determinación de condiciones psicofísicas que se instruyen a miembros de la Guardia Civil y de las Fuerzas Armadas, pues esta Institución se interesa, especialmente, por las medidas a adoptar al respecto, tales como el aumento de facultativos o el desplazamiento de especialistas donde resulten necesarios.

Respecto a la protección de los derechos de los funcionarios policiales que se encuentren en situación de incapacidad temporal, el Defensor del Pueblo formuló una recomendación para que las medidas que se adopten para localizar a los policías que se encuentren en dicha situación sean proporcionadas a la naturaleza y urgencia de las circunstancias, en especial cuando las mismas puedan incidir en su intimidad personal y familiar.

También se ha intervenido de oficio ante diversos ayuntamientos respecto a las condiciones en que los funcionarios de la policía local desarrollan su labor, en concreto en supuestos de falta de vehículos para patrullar o de alarmante deterioro de los que se encuentran operativos.

Por otra parte, y con carácter general, se ha recordado al Ministerio de Defensa la obligación de resolver, en tiempo y forma, las reclamaciones y solicitudes que le hayan sido formuladas, así como el deber de regirse en sus actuaciones por los criterios de eficiencia y servicio a los ciudadanos, pues a través de las quejas se ha observado una dilación en la resolución de recursos de alzada, que ha superado ampliamente los plazos normativamente establecidos, así como una falta de coordinación entre organismos dependientes del citado departamento ministerial.

Pensiones y prestaciones

En el año 2010 se procedió a la reapertura de la investigación de oficio sobre el proceso de equiparación entre el Régimen Especial de Clases Pasivas y el Régimen General de la Seguridad Social en cuanto a la financiación de los medicamentos que les son prescritos a los funcionarios pensionistas. No se ha producido ningún cambio normativo al respecto. El Defensor del Pueblo considera que procede efectuar esta asimilación, al menos de forma paulatina, cuando las circunstancias económicas lo permitan. El Ministerio de Hacienda puntualizó, en su informe sobre el porcentaje asumible de reducción en el copago, que la competencia de la gestión de las prestaciones médico-farmacéuticas de los funcionarios está atribuida a las distintas mutualidades, dependientes a su vez de los ministerios de Presidencia, Justicia y Defensa, siendo necesario que, previo los oportunos informes, el Ministerio de la Presidencia formule una propuesta al respecto.

Por otra parte, el Instituto Social de las Fuerzas Armadas (ISFAS) ha aceptado una recomendación del Defensor del Pueblo para que se expidiera duplicado de tarjeta sanitaria de los hijos menores no emancipados sujetos a la patria potestad de ambos progenitores, para que el progenitor que no ostentara la guarda y custodia pudiera tener cubierto el aspecto sanitario de sus hijos durante los periodos de tiempo que permaneciesen con él.

MECANISMO NACIONAL DE PREVENCIÓN DE LA TORTURA

El MNP visita 231 lugares de privación de libertad en su primer año de actividad

La prioridad del MNP en su primer año de funcionamiento ha sido realizar un número significativo de visitas, a fin de trazar un cuadro preliminar de la situación de la privación de libertad en el conjunto de España. De esta forma, en 2010 se visitaron 231 lugares de privación de libertad, repartidos por toda la geografía nacional.

La prohibición de la tortura y otras formas de malos tratos está universalmente reconocida y se encuentra recogida en los principales instrumentos internacionales y regionales de derechos humanos, que reconocen su carácter absoluto y no derogable, puesto que se impone en todo lugar y en todo momento, tanto en tiempos de paz como de guerra. Para dar mayor efectividad a esta prohibición la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó el 10 de diciembre de 1984 la Convención contra la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes que entró en vigor el 26 de junio de 1987 y que fue ratificada por España en ese mismo año.

La Convención define “tortura”, como “todo acto por el cual se inflija intencionadamente a una persona dolores o sufrimientos graves, ya sean físicos o mentales, con el fin de obtener de ella o de un tercero información o una confesión, de castigarla por un acto que haya cometido, o se sospeche que ha cometido, o de intimidar o coaccionar a esa persona o a otras, o por cualquier razón basada en cualquier tipo de discriminación, cuando dichos dolores o sufrimientos sean infligidos por un funcionario público u otra persona en el ejercicio de funciones públicas, a instigación suya, o con su consentimiento o aquiescencia. No se consideran torturas los dolores o sufrimientos que sean consecuencia únicamente de sanciones legítimas, o que sean inherentes o incidentales a éstas”.

Como complemento de la Convención, la Asamblea General de las Naciones Unidas adoptó, el 18 de diciembre de 2002, el Protocolo Facultativo de la Convención (en adelante OPCAT), destinado a prevenir la tortura y otras formas de malos tratos, mediante un sistema de visitas periódicas a los lugares de privación de libertad de cualquier naturaleza. La novedad que trae el OPCAT es la creación de una nueva estructura de actuación, basada en dos pilares: un órgano internacional, el Subcomité para la Prevención de la Tortura de las Naciones Unidas (SPT), y un órgano nacional, el Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP). España ratificó el Protocolo Facultativo el 3 de marzo de 2006 y dicho Protocolo entró en vigor el 22 de junio de 2006.



El legislador ha optado por designar MNP a una institución ya consolidada, con un mandato constitucional claro y que alcanza al conjunto de las Administraciones públicas, sus autoridades y funcionarios. Además, la Institución puede acceder también a lugares de titularidad privada donde se hallen personas privadas de libertad, como pueda ser por ejemplo el caso de geriátricos donde se esté ejecutando alguna medida de privación de libertad acordada por una autoridad pública. El día 5 de febrero de 2010, la Representación Permanente de España ante la Oficina de Naciones Unidas y Otros Organismos Internacionales con sede en Ginebra comunicó a la Alta Comisionada para los Derechos Humanos la designación del Defensor del Pueblo como MNP español.

Una vez en vigor la modificación de la Ley Orgánica reguladora de esta Institución, que otorgó la condición al Defensor del Pueblo de MNP, se asumió en plenitud tal condición. La Institución se enfrentaba a una decisión fundamental: demorar el inicio de un programa de visitas al momento en que se dispusiera de una estructura completa y ajustada a los estándares más exigentes; o bien, establecer un despliegue por fases, que permitiera comenzar cuanto antes la tarea de realizar visitas preventivas a un número significativo de lugares de privación de libertad. Finalmente, se optó por efectuar un despliegue en fases y constituir de inmediato una unidad operativa.

El 19 de enero de 2010 el Defensor del Pueblo, de acuerdo con el informe de la Junta de Coordinación y Régimen Interior, encomendó a la Adjunta Primera la dirección de los trabajos relacionados con el MNP. Asimismo se creó una unidad denominada "Unidad del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura (MNP)". Además del personal adscrito de manera exclusiva a esta tarea se decidió que personal de las diversas áreas especializadas en la tramitación de investigaciones relativas a las diversos tipos de lugares de privación de libertad (Seguridad y Justicia, Sanidad y Política Social y Migraciones e Igualdad de Trato) reforzara los efectivos de la Unidad en el desarrollo del programa de visitas. El diseño completo del MNP conlleva la creación de un Consejo Asesor, la vinculación de profesionales de diversas disciplinas científicas que permitan profundizar en determinados aspectos del tratamiento a las personas privadas de libertad, así como el refuerzo de la capacidad de análisis normativo; cuestiones éstas sobre las que se ha venido trabajando en 2010.



Con el fin de incrementar sustancialmente las capacidades operativas del MNP, la Defensora del Pueblo (e. f.), con ocasión de las XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo celebradas en La Rioja, planteó a sus homólogos autonómicos un proyecto de convenio de colaboración para integrar a estas instituciones en el desarrollo de las tareas propias del MNP, cuestión con múltiples implicaciones de todo orden sobre las que se sigue trabajando al tiempo que se redactan estas líneas. De este modo se pretendió atender al mandato del legislador que establece un único MNP, con competencias generales tanto de carácter territorial como en lo referente a la tipología de lugares de privación de libertad, al tiempo que establecer un modelo de cooperación avanzada multiplicando el número potencial de visitas.

Asimismo, se ha previsto la firma de convenios de colaboración con colegios profesionales y otras entidades de relevancia para articular la asistencia y cooperación de técnicos externos en los trabajos del MNP. En este sentido constituye una prioridad establecer un marco de estable colaboración que permita vincular a especialistas en medicina legal y forense, en psiquiatría y en psicología.

La finalidad primordial del MNP es "establecer un sistema de visitas periódicas a los lugares en que se encuentren personas privadas de su libertad, con el fin de prevenir la torturas y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes" (art. 1 OPCAT). Las tareas que el propio OPCAT establece para los mecanismos nacionales de prevención son las siguientes:

- Realizar inspecciones regulares, no anunciadas, a lugares de privación de libertad [arts. 1 y 19.a) OPCAT].
- Elaborar y difundir un *Informe Anual*, de conformidad con el contenido del artículo 23 del OPCAT, por el que "los Estados Partes en el presente Protocolo se comprometen a publicar y difundir los informes anuales de los mecanismos nacionales de prevención".
- Formular recomendaciones a las autoridades responsables tomando especialmente en consideración las normas pertinentes de las Naciones Unidas con objeto de mejorar el trato y las condiciones de las personas privadas de su libertad y de prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes [art. 19.b) OPCAT].
- Efectuar propuestas y observaciones acerca de la legislación vigente o de los proyectos de ley en la materia [art. 19.c) OPCAT].
- Mantener contacto directo, incluso de manera confidencial, con el SPT (art. 11.B OPCAT).
- Promover actividades de difusión, divulgación y sensibilización en cuestiones relacionadas con las actividades del MNP.

Las inspecciones del MNP tienen como objetivo genérico examinar las condiciones generales en las que se encuentran las personas privadas de libertad, así como el modo en que se garantizan sus derechos fundamentales. Dicho examen se realiza con un enfoque esencialmente preventivo, que permita establecer un diálogo constructivo con las autoridades y el resto de los actores de la privación de libertad con vistas a mejorar la situación y a solventar las deficiencias que puedan observarse. A este respecto, el MNP español hace suyo lo indicado por el SPT, en su tercer *Informe Anual* (2010; párrafo 18), cuando señala que "independientemente de que en un Estado determinado se produzcan o no en la práctica casos de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes, siempre existe la necesidad de que los Estados permanezcan alerta frente al riesgo de que eso ocurra, y de que establezcan y mantengan salvaguardias amplias y eficaces para proteger a las personas privadas de libertad. La función de los mecanismos de prevención es velar por que esas salvaguardias

existan realmente y funcionen de forma eficaz, y formular recomendaciones para mejorar el sistema de protecciones tanto en la ley como en la práctica y, por ende, la situación de las personas privadas de libertad."

Asumido el objetivo general, ha de partirse de la premisa de que las personas privadas de libertad conservan un amplio elenco de derechos que no deben verse menoscabados sino en aquello que esté intrínsecamente unido a la propia situación concreta que se analice. En este contexto las visitas realizadas abordan una serie de objetivos específicos; tales como el examen de la ubicación y estructura de las dependencias, del régimen de vida de las personas privadas de libertad, el estatuto jurídico de cada modalidad de privación de libertad, con especial atención a la eficacia práctica de las garantías establecidas, así como del acceso a la atención médica, psicológica y, en su caso, social. De esta manera, cuando se establece el alcance material de cada visita, se concretan las principales cuestiones a examinar en función del cada tipo de lugar inspeccionado, teniendo en cuenta las posibles áreas y situaciones de riesgo y las características específicas de los mismos. Por ello, en orden a una mayor eficiencia en la actividad de inspección, el alcance de algunas inspecciones es susceptible de limitarse o de centrarse en determinados aspectos que se entiendan prioritarios.

El MNP únicamente actúa de oficio, de hecho cada visita se documenta en un acta que se incorpora a un expediente de esta naturaleza, con arreglo a lo dispuesto en artículo 9.1 de la Ley Orgánica del Defensor del Pueblo. Cuando se reciben quejas sobre presuntos malos tratos, son examinadas y, si cumplen los requisitos de admisión, tramitadas por las diversas áreas operativas de la Institución. Las referencias a las mismas figuran en los apartados correspondientes del *Informe Anual*.

En este primer año de actividad se ha asumido como prioridad realizar un número significativo de visitas, que permitieran trazar un cuadro preliminar de la situación de la privación de libertad en el conjunto de España. Para ello se han realizados visitas en las 17 comunidades autónomas, así como a las ciudades autónomas de Ceuta y Melilla, totalizándose 231 lugares de privación de libertad visitados, con arreglo a la siguiente distribución por tipologías y territorios:

Tipos de lugares de privación de libertad visitados

Comisaría y otros lugares de custodia de corta duración;	
Cuerpo Nacional de Policía	54
Cuarteles y otros lugares de custodia de corta duración; Guardia Civil	54
Policías autonómicas (Policía Foral Navarra, Mossos d'Escuadra y Ertzaintza)	19
Policías locales	10
Calabozos en edificios judiciales	28
Instalaciones policiales en centros de control fronterizo	08
Establecimientos disciplinarios militares	05
Centros de internamiento de extranjeros	07
Centros penitenciarios	22
Centros para menores infractores	08
Unidades de custodia hospitalaria	13
Vehículos de conducción de presos y detenidos	02
Operativos de repatriación de extranjeros	01
Total	231

Lugares visitados por comunidades y ciudades autónomas

Andalucía	31
Aragón	09
Principado de Asturias	13
Canarias	07
Cantabria	11
Castilla-La Mancha	09
Castilla y León	20
Cataluña	12
Extremadura	06
Galicia	10
Illes Balears	12
Comunidad de Madrid	21
Región de Murcia	05
C. Foral de Navarra	13
País Vasco	22
La Rioja	08
Comunitat Valenciana	13
Ciudad A. de Ceuta	04
Ciudad A. de Melilla	05
Total	231

Las actuaciones del MNP han seguido el criterio de visitas no anunciadas, salvo en los dos casos que ha resultado imposible por motivos prácticos: el operativo de repatriación Madrid-Jerez de la Frontera-Algeciras-Ceuta-Frontera con Marruecos, verificado el 25 de noviembre de 2010, que incluyó un vuelo; y el ejercicio on site, que implicó el acceso al Centro Penitenciario Madrid V, Soto del Real, de más una veintena de personas, algunos de los cuales eran expertos extranjeros miembros del SPT o del Consejo de Europa, que dirigían esta actividad de carácter también formativo formativo. En el curso de las actuaciones el personal del MNP no ha encontrado problema alguno para el libre acceso a las instalaciones, las personas y la documentación.

Toda esta tarea tendrá cumplido reflejo en el primer informe específico del MNP, que se hará público próximamente.

El Defensor del Pueblo contrae una enorme responsabilidad tras su designación como MNP efectuada por las Cortes Generales, por la magnitud de la tarea que implica mantener un sistema riguroso de visitas frecuentes a los lugares de privación de libertad existentes en nuestro país, cuyo número es de varios miles. En este primer año de actividad se ha realizado un esfuerzo que merece la calificación de importante, como revelan las cifras aquí puestas de manifiesto. No obstante, esta Institución es conciente de las tareas pendientes y afronta los retos de futuro, especialmente el pleno despliegue orgánico del propio MNP, la profundización en el alcance de las visitas y la adopción de medidas para intensificar la interlocución con los diversos actores de la privación de libertad.

OTROS ASUNTOS

Cooficialidad lingüística

Las quejas formuladas cuestionan el uso tanto de las lenguas cooficiales por parte de las administraciones autonómicas o locales correspondientes, como del castellano por parte de órganos de la Administración del Estado. Este último es el caso de la falta de disponibilidad en oficinas dependientes de la AEAT de un impreso tributario en lengua gallega; o la lentitud, según otro reclamante, en la traducción al catalán también de impresos tributarios; la recepción de una notificación sólo en gallego o que páginas web de titularidad pública tengan su contenido sólo en una de las lenguas cooficiales.

Han sido administraciones radicadas en Cataluña las que han dado lugar a la formulación de un mayor número de quejas en relación con aspectos lingüísticos de páginas web de titularidad pública. La tramitación de estas quejas sólo ha sido posible en el caso de las formuladas una vez dictada por el Tribunal Constitucional su sentencia 31/2010, de 28 de junio, sobre el recurso interpuesto por el Grupo Parlamentario Popular del Congreso, contra distintos preceptos de la Ley Orgánica 6/2006, de 19 de julio, de reforma del Estatuto de Autonomía de Cataluña. Esta sentencia ha venido a restituir al Defensor del Pueblo el ejercicio de sus competencias constitucionales en el ámbito de la Comunidad de Cataluña, al declarar inconstitucional el precepto que en el texto del nuevo estatuto encomendaba en exclusiva al Síndic de Greuges el cometido de supervisar la actividad de la Administración de la Generalitat y de las administraciones locales de Cataluña. Esta circunstancia ha determinado que todavía no haya concluido la tramitación de la mayoría de las quejas formuladas y tramitadas en el último tramo del ejercicio 2010.

Protección de datos de carácter personal

Las quejas en esta materia responden a los mismos planteamientos que en años anteriores, aunque han disminuido las que se dirigen a cuestionar actuaciones de titulares, públicos o privados, de ficheros de datos personales y se han incrementado las quejas cuestionando la actuación de la Agencia Española de Protección de Datos, planteándose desacuerdos ante la fundamentación jurídica de las decisiones adoptadas por la misma sobre sus solicitudes, denuncias o reclamaciones, o por el retraso en sus resoluciones.

Régimen electoral

Han sido muy escasas las quejas en materia electoral. La mayoría plantean su disconformidad con distintos aspectos, en algunos casos anecdóticos y en otros más sustanciales, de la actual configuración del procedimiento o del sistema electoral, en puntos que responden a previsiones contenidas en la ley electoral vigente y que no cabe entender como vulneradoras del derecho constitucional de los ciudadanos a participar en los asuntos públicos.

Listas cerradas, errores en el censo, accesibilidad universal de las personas con discapacidad, gestión en el interior de los centros penitenciarios de las solicitudes que formulan los internos de remisión de la documentación necesaria para votar por correo o la adopción de medidas para que personas afectadas por minusvalías puedan participar normalmente en los procesos electorales, son algunos de los motivos de queja.

Protección de los menores frente a la televisión e Internet

La protección de la juventud y la infancia es un límite expreso que la Constitución impone al ejercicio de los restantes derechos fundamentales, y en particular a las libertades de expresión, información y comunicación. El Defensor del Pueblo hace tiempo que viene expresando su preocupación por la efectividad de la garantía que nuestro legislador constituyente quiso arbitrar a favor de los menores, y no sólo en su tarea ordinaria de tramitación y resolución de los asuntos sometidos a su conocimiento que pudieran afectarles y su reflejo posterior en los informes anuales, sino también y con especial intensidad, a través de la elaboración y publicación de una decena de informes monográficos sobre ámbitos concretos en los que la protección de los derechos de los menores fuera particularmente necesaria para compensar su vulnerabilidad, y con los que se ha pretendido, desde la neutralidad e independencia, dar cuenta de la situación existente en cada uno de esos ámbitos y proponer las medidas necesarias para resolver las deficiencias detectadas.

Con esa misma finalidad se ha presentado en 2010 un estudio monográfico cuyas conclusiones han sido ya publicadas y puestas en conocimiento de las Cortes Generales. Dicho informe estaba dirigido a conocer la opinión directa de los menores y jóvenes sobre el respeto y la garantía de sus derechos en la programación y en los contenidos que las televisiones e Internet les ofertan. Saber cómo perciben ellos la presencia en sus vidas de estos medios, si son o no conscientes de sus riesgos y si se sienten protegidos, son cuestiones que esta Institución ha considerado de gran utilidad para estar en disposición de proponer soluciones a los problemas puestos de manifiesto a través de las quejas de padres, educadores y otros profesionales que alertan desde hace tiempo sobre los riesgos a los que pueden verse sometidos los menores, no solo por el abuso, sino por el uso de estos dos medios de comunicación tan presentes en nuestras vidas.

Este trabajo ha permitido formular una serie de recomendaciones dirigidas fundamentalmente a dar respuesta a las carencias y déficits de protección que aprecian buena parte de los encuestados, y a prevenir y corregir la práctica de ciertas conductas de riesgo detectadas.

Una vieja aspiración de esta Institución, reclamada desde 1995 en prácticamente todos sus informes anuales, es la creación de una Autoridad Audiovisual independiente del Ejecutivo a la que, entre otras funciones posibles, se le encomiende la tarea de garantizar la efectividad de las medidas de protección de juventud e infancia en los medios audiovisuales. Estas recomendaciones deben entenderse sin perjuicio del derecho que la ley reconoce a los prestadores del servicio de comunicación audiovisual para aprobar "códigos de autorregulación" o adherirse a los ya aprobados, en los que se establezcan principios o criterios comunes y asumidos por todos los participantes para la determinación de los contenidos susceptibles de emitir en los horarios de protección de menores. Gran parte de los menores opinaba que no se respetan estos códigos, lo que dio lugar a que se recomendara que las autoridades audiovisuales y las demás competentes en la materia presten una atención especial al cumplimiento estricto y permanente de los criterios y límites previstos en el Código de Autorregulación de Contenidos Televisivos e Infancia.

Otro de los resultados obtenidos es la evidencia de que un elevado porcentaje de menores ve habitualmente la televisión a partir de las 22 horas, cuando ya ha finalizado el horario de protección. Esto obliga a hacer un llamamiento a la responsabilidad de las familias y educadores en cuanto a la supervisión del visionado en este horario y, al propio tiempo, a recomendar a las autoridades competentes en la materia una especial diligencia en la supervisión y control del cumplimiento de la obligación de inclusión de los correspondientes avisos acústicos y visuales en los contenidos que lo requieran y en la existencia de una codificación digital homologada para la clasificación por edades de los contenidos que faciliten el control parental.

También se recomendó a estas autoridades extremar la vigilancia sobre el cumplimiento sistemático del deber de aviso previo en los programas informativos cuando las noticias e informaciones vayan acompañadas de imágenes o escenas inadecuadas o perturbadoras para el público infantil y juvenil.

Se recomendó fomentar la educación de los menores en el lenguaje audiovisual, incluyendo en los planes de estudios contenidos curriculares para el correcto uso de estos medios y desarrollar el sentido crítico respecto de los contenidos; potenciar la cooperación con el sistema educativo, favorecer la adquisición de conocimientos relacionados con los aprendizajes escolares, y transmitir valores acordes con la adecuada formación y desarrollo de los menores y, entre otras recomendaciones, que las autoridades audiovisuales presten una especial atención a la supervisión y control de aquellos aspectos y ámbitos concretos en los que los menores detectan déficits de protección de sus derechos en los términos en los que el estudio monográfico reflejaba.

En cuanto a Internet, aun cuando resultan en cierto modo tranquilizadores los resultados obtenidos respecto del uso que los menores hacen de esta herramienta, especialmente en cuanto al acceso a contenidos claramente perjudiciales para su formación y desarrollo que sólo pequeños porcentajes confiesan realizar. Lo cierto, es que el carácter abierto de esta herramienta, las evidentes dificultades de control sobre su uso, la variedad de servicios a los que se puede tener acceso, la innovación permanente de las fórmulas ideadas para proporcionarlos y el anonimato relativo con el que se puede hacer uso de los mismos, obliga a considerar imprescindible cualquier acción destinada a prevenir y evitar los riesgos frecuentes a los que los usuarios menores de edad pueden verse sometidos.

También se recomendó el fomento por parte de las autoridades competentes de acciones de carácter formativo y práctico orientadas a eliminar la brecha digital existente entre adultos y menores, y actuaciones orientadas a la identificación de los riesgos concretos asociados a los diferentes servicios que ofrece Internet mediante listas, catálogos, descripciones o cualquier otro que se considere idóneo para este fin, poniéndolos a disposición de los usuarios mediante fórmulas diversas y de fácil acceso, lo que incluye guías, materiales didácticos, páginas Web específicas o portales dedicados a este fin y con información permanentemente actualizada.

Es necesario también que se establezcan procedimientos sencillos y efectivos de alerta y reclamación ante las autoridades competentes en relación con las conductas o actividades ilícitas que se detecten en la Red y, en su momento, una vez suscritos los códigos de conducta antes mencionados, se habiliten mecanismos de reclamación y de resolución de las reclamaciones frente a los incumplimientos. Se recomendó que se promueva en los currículos de las distintas enseñanzas el aprendizaje de prácticas y el uso de herramientas y modos de navegación segura en Internet, en el marco del aprendizaje más amplio del uso de las tecnologías de la información y comunicación y el fomento de su uso como apoyo a las tareas escolares.

Por último y con carácter general, se recomendó que se apoye el desarrollo por parte de la industria del sector de herramientas y tecnologías adecuadas para la prevención y gestión de riesgos existentes en los servicios de Internet para los menores, y en particular mediante el diseño de técnicas de comprobación de la edad de los usuarios para el acceso a determinados servicios, así como de mecanismos y herramientas de filtrado y control parental previo y posterior a los accesos realizados.

Todo lo anterior es necesario, a juicio de esta Institución, en orden a la adecuada protección de menores y jóvenes. Pero no es suficiente. Las autoridades públicas y los prestadores

de servicios de televisión e Internet han de afrontar sus responsabilidades y actuar de acuerdo con ellas. Tienen una responsabilidad social muy importante de la que no pueden abdicar, especialmente los prestadores de servicios audiovisuales que deciden qué se oferta, cuándo se oferta y cómo se oferta su producto a un público que saben que incluye a varios millones de menores. En este sentido, es ilustrativo comprobar en los resultados del trabajo monográfico realizado, que las cadenas y programas preferidos por los menores son también los que, a juicio de éstos, incumplen con mayor frecuencia sus deberes de protección. Tratar de ganar audiencia es legítimo, pero no a cualquier precio.

Hay que decir también que la primera línea de protección es la que corresponde establecer a madres y padres, a familias y a educadores que saben que la televisión e Internet no están pensados ni especialmente ni únicamente para los menores y que, por tanto, su acceso a estos medios no puede ser ni incondicionado ni ilimitado. Por ello, aun siendo un ámbito ajeno al que corresponde a esta Institución, los resultados del estudio realizado han animado al Defensor a aprovechar la oportunidad de la publicación de los mismos para dirigir a madres, padres y familias algunas recomendaciones.

Responsabilidad patrimonial

Como todos los años, el ejercicio del derecho de los administrados "a ser indemnizados por toda lesión que sufran en cualquiera de sus bienes y derechos, salvo en casos de fuerza mayor, siempre que la lesión sea consecuencia del funcionamiento de los servicios públicos" ha dado lugar a numerosas quejas, fundamentalmente relativas a la tardanza en la resolución de este tipo de expedientes, en cuya tramitación se incumplen, a veces con gran exceso, los plazos establecidos al efecto.

Cabe destacar durante este año las reclamaciones de numerosos militares del Cuerpo de Especialistas del Ejército del Aire ascendidos al empleo de teniente, en aplicación de la Ley 17/1999, de 18 de mayo, por las lesiones sufridas en sus bienes y derechos por la aplicación de las previsiones contenidas en la Ley de la Carrera Militar, relativas a la determinación del orden de escalafón en la situación de reserva.

Por otra parte, como en años anteriores, se han tramitado numerosas quejas fundamentalmente ante el Ministerio de Fomento, las distintas Administraciones sanitarias autonómicas; y los ayuntamientos. Respecto a estos últimos, las principales objeciones que se hacen para tratar de explicar las dilatadas demoras a la hora de resolver los expedientes de responsabilidad patrimonial que vienen obligados a tramitar son el incremento considerable en los últimos años de este tipo de reclamaciones y la complejidad del procedimiento.

Administración local

Derechos de los miembros de las corporaciones locales

El derecho de participación en las corporaciones locales se ve obstaculizado a veces, cuando los equipos de gobierno adoptan decisiones que restringen las posibilidades de su ejercicio por parte de los grupos minoritarios, y que pueden hacer inviable en la práctica la participación real y efectiva de los grupos de la oposición. No es el desacuerdo con el contenido de las decisiones o con su resultado, ni siquiera la mera existencia de irregularidades en el procedimiento de adopción o en la manifestación externa de las mismas, lo que puede motivar la intervención del Defensor del Pueblo. Es el efectivo impedimento del control, la imposibilidad de ejercerlo una vez intentado a través de los mecanismos legales, lo que autoriza a esta Institución a intervenir para salvaguardar la plena efectividad del derecho fundamental a participar en los asuntos públicos que reconoce el artículo 23.1 de la Constitución.

Entre las actuaciones que obstaculizan y a veces llegan a impedir el funcionamiento de los órganos de gobierno de las corporaciones locales hay que destacar fundamentalmente la ausencia de convocatoria de los propios órganos, el incumplimiento del régimen de sesiones legalmente establecido o el incumplimiento de normas para la celebración de los plenos, lo que dificulta gravemente la participación de los miembros electos fundamentalmente de los de los grupos de la oposición.

Asimismo, ha sido motivo de quejas el incumplimiento de las normas que protegen el derecho de acceso a la documentación y a la obtención de copias, la falta de contestación a las solicitudes de información y el uso partidista de las páginas web municipales.

Información y participación ciudadana

La Ley de Bases del Régimen Local reconoce y regula el derecho de los ciudadanos a obtener la más amplia información posible sobre la actividad de las corporaciones locales y lo refiere de modo más concreto a los vecinos, al reconocerles el derecho a ser informados previa petición razonada y a asistir a las sesiones de los Plenos municipales que, en principio, son públicas, y a obtener copias y certificaciones de los acuerdos locales, así como a consultar los archivos y registros locales dentro de determinados límites todo ello de acuerdo con los postulados de participación y de información que contiene la Constitución Española.

Dicha participación resulta especialmente privilegiada en el supuesto de las asociaciones vecinales, respecto de las cuales se establece la obligación de las corporaciones locales de favorecer su desarrollo y facilitarles "la más amplia información sobre sus actividades", así como de impulsar su participación en la gestión de la corporación.

Bienes de las Entidades locales

Las Entidades locales tienen la obligación de ejercer las acciones necesarias para la defensa de sus bienes y derechos, teniendo concedidas al respecto por la ley las potestades de investigación, deslinde, recuperación de oficio y de desahucio administrativo, pudiendo también establecer e imponer sanciones para asegurar la defensa de su patrimonio y la adecuada utilización del mismo. Precisamente una queja por la apropiación de un camino vecinal por parte de una vecina puso de manifiesto que los cauces procesales y las potestades municipales para la recuperación de bienes no son lo suficientemente ágiles para evitar que situaciones anómalas se perpetúen en el tiempo y son, en cambio, excesivamente complejos para ser actuados por municipios con escasa infraestructura y apoyo administrativo y jurídico.

Actividades y servicios de las corporaciones locales

Han sido muy variadas las quejas que se han recibido, reflejo de la amplitud de los campos a los que se extiende la acción pública de estas administraciones: gestión de los padrones municipales; el ejercicio de las facultades en orden al mantenimiento y recuperación de los bienes municipales; el estado y conservación tanto de las vías urbanas como de los caminos vecinales; las condiciones de disfrute y aprovechamiento de los bienes comunales; el suministro de agua; las condiciones de salubridad; la gestión de los servicios de enterramiento; las condiciones de utilización de las instalaciones deportivas y de su mantenimiento y seguridad; y las relativas a las condiciones de tenencia y uso de animales, entre otras.

Gestión del Padrón municipal

Desde el *Informe Anual* correspondiente al año 2007, se viene llamando la atención sobre "las dificultades derivadas de que un registro administrativo, como es el Padrón Municipal, sirva a finalidades distintas y variadas y de consecuencias tan diversas como fijar la población de un municipio, acreditar la residencia y el domicilio de nacionales y extranjeros, determinar la prioridad e incluso el derecho de acceso a determinadas prestaciones y ayudas, o servir de base para la elaboración del censo electoral.

Cabe reseñar la queja de oficio iniciada a raíz de que el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid) aplicara determinados criterios restrictivos para la inclusión en el padrón municipal. El citado ayuntamiento tomaba en consideración el cumplimiento previo de requisitos ajenos a los previstos en la normativa reguladora de este instrumento, como el cumplimiento de las normas de edificación y uso de viviendas o de las normas de entrada y permanencia de extranjeros en territorio español. Sobre el particular, se comunicó a la Institución que se había llevado a cabo una revisión de la normativa de empadronamiento de acuerdo a los criterios del Reglamento de Población.

En este mismo sentido, se recibió una queja del presidente de la Asociación de Trabajadores e Inmigrantes Marroquíes en España (ATIME) contra el Ayuntamiento de Robledo de Chavela (Madrid), en la que explicaba que la citada corporación exigía para la inclusión en el padrón municipal requisitos (por ejemplo, la aportación de un contrato de trabajo) al margen de los legalmente requeridos, exigencia que sólo se planteaba en el caso de inmigrantes marroquíes y no cuando los solicitantes son españoles. Esta queja sigue sin resolverse al no haberse recibido respuesta alguna del Ayuntamiento de Robledo de Chavela, a pesar de habérsele formulado ya tres requerimientos.

Que el ejercicio de ciertos derechos o el acceso a determinados servicios y prestaciones dependa de la inscripción padronal da lugar a situaciones en las que las dificultades para obtenerla o mantenerla tienen consecuencias indeseables en ámbitos ajenos a la acreditación de la mera residencia efectiva en un determinado municipio. Así ocurre, por ejemplo, en la queja planteada también ante el Ayuntamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid) por las dificultades para obtener el empadronamiento de una ciudadana extranjera y sus dos hijos lo que estaba provocando problemas en la escolarización de los menores afectados (que se había realizado de forma provisional) y en el acceso a ciertas ayudas para transporte y material escolar así como dificultades con el seguro escolar y la asistencia sanitaria. Esta queja sigue en trámite al haber alegado el ayuntamiento desconocer tal solicitud de inscripción y acreditarse por parte de los afectados haberla instado en reiteradas ocasiones a lo largo de 2010.

Relaciones Institucionales



Relaciones Institucionales

Actividad parlamentaria

El 9 de marzo el Defensor del Pueblo compareció ante la Comisión Mixta de Relaciones con el Defensor del Pueblo para la presentación del estudio monográfico sobre *"Agua y ordenación del territorio"*.

Posteriormente, el día 22 de junio, acompañado de los Adjuntos y de la Secretaria General, hizo entrega a los presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado del informe correspondiente a la gestión del año 2009.



La Defensora del Pueblo (e.f.), en la presentación del *Informe 2009* ante el Pleno del Congreso.

El 13 de septiembre, la Defensora del Pueblo (e.f) fue recibida en audiencia por los presidentes del Congreso y del Senado para tratar asuntos de organización de la Institución. Días después, el 30 de septiembre, compareció ante la Comisión Mixta para presentar el *Informe anual 2009*. Finalmente, realizó la presentación solemne de esa memoria anual, ante los Plenos del Congreso de los Diputados y del Senado, los días 13 de octubre y 3 de noviembre, respectivamente.

Por último, la Defensora (e.f) compareció ante la Comisión Mixta, el día 30 de noviembre, para presentar el informe monográfico *"Programación y contenidos de la televisión e Internet: la opinión de los menores sobre la protección de sus derechos"*, elaborado en colaboración con la oficina en España de UNICEF.



Presentación ante la Comisión Mixta del informe *"Programación y contenidos de la televisión e Internet: la opinión de los menores sobre la protección de sus derechos"*.

Relaciones con los comisionados parlamentarios

A lo largo de más de 25 años, en el marco de la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, por la que se regulan las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares en las distintas Comunidades Autónomas, y de los convenios específicos, la cooperación entre las instituciones defensoriales ha dado muy buenos frutos.

En cuanto a los actos y encuentros de carácter formal e institucional, hay que destacar, como es habitual, la celebración de las Jornadas Anuales de Coordinación, precedidas de talleres preparatorios.

- Reunión con una delegación del Ararteko, encabezada por su titular, Íñigo Larmarca, para debatir cuestiones relativas a la inmigración, con especial atención hacia los problemas de los menores extranjeros no acompañados. Sede de la Institución, 27 de enero.
- Asistencia del Defensor del Pueblo y la Adjunta Primera a la toma de posesión del Síndic de Greuges de Cataluña, Rafael Ribó i Massó. Barcelona, 1 de marzo.
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto conmemorativo del XXV Aniversario de la creación del Diputado del Común. El Defensor pronunció la conferencia "El Defensor del Pueblo en la España de hoy". Santa Cruz de Tenerife, 7 de mayo.
- Reunión de la Secretaria General con los responsables de las secretarías generales de los defensores del pueblo autonómicos para el intercambio de experiencias en materia de organización institucional. Albacete, 22 de junio.
- Encuentro de trabajo con el Ararteko. Sede de la Institución, 13 de septiembre.
- Jornada conjunta con representantes de los distintos Comisionados autonómicos para la presentación de las líneas generales de propuesta de colaboración con el Defensor del Pueblo como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura. Sede de la Institución, 14 de septiembre.
- Reunión de trabajo de la Defensora del Pueblo (e.f) con el Síndic de Greuges de Cataluña. Sede de la Institución, 14 de septiembre.

XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo se celebraron en La Rioja durante los días 27, 28 y 29 de septiembre, organizadas por la Defensora del Pueblo Riojana. El objeto de las mismas se centró en "El impacto de la crisis económica en el ejercicio de los derechos de las personas".

La Conferencia marco versó sobre la "Ética económica y de valores: un camino para superar la crisis", y se presentaron



XXV Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.

las conclusiones de los diversos talleres preparatorios. Estos talleres estuvieron dedicados a las siguientes cuestiones: "Evaluación de las medidas de carácter económico y social" (Pamplona, 19 y 20 de abril), "Evaluación de las medidas de apoyo a las familias; en especial, en materia de vivienda" (Murcia, 26 y 27 de abril) y "Evaluación del impacto de la crisis en la actividad de las Defensorías del Pueblo" (Zaragoza, 3 y 4 de mayo).

Jornadas organizadas por la Institución

- Jornada de presentación del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes de España, organizada por el Defensor del Pueblo. Apertura del acto por el Presidente del Senado. Palacio del Senado, Madrid, 10 de mayo.
- Celebración del 4º Encuentro de la Asociación de Ombudsmen del Mediterráneo (AOM), organizado por el Defensor del Pueblo de España, en colaboración con el Médiateur de la République Francesa y el Wali Al Madhalim de Marruecos. Participaron 27 países y diversas instituciones relacionadas con los derechos humanos. El acto inaugural fue presidido por el Presidente del Congreso. El tema a debate en la Asamblea fue el de "Los desafíos que la inmigración y los derechos humanos plantean a los Ombudsmen". Las sesiones se celebraron en la Casa Árabe, Madrid, 14 y 15 de junio.



Celebración del 4º Encuentro de la AOM.

- Primera Jornada de trabajo en el marco de la investigación de carácter general iniciada por la Institución para abordar los problemas detectados en los procedimientos para la determinación de la edad de los menores extranjeros no



Jornada de trabajo sobre determinación forense de la edad de los menores extranjeros no acompañados.

acompañados que llegan a España. Participaron expertos en medicina legal y se invitó a todos los directores de Institutos de Medicina Legal de España, así como a forenses adscritos a juzgados de aquellas Comunidades Autónomas que no cuentan con un instituto propio. Sede de la Institución, 7 de octubre.

- Taller internacional de formación en materia de prevención de la tortura, organizado por el Consejo de Europa. Visita de un equipo de expertos internacionales pertenecientes al Consejo de Europa y al Subcomité para la Prevención de la Tortura de Naciones Unidas, así como de la Asociación de Prevención de la Tortura para evaluar y ayudar a la formación del Mecanismo Nacional de Prevención español, dentro del proyecto del Consejo de Europa denominado European NPM Project cofinanciado por Human Rights Trust Fund. Sede de la Institución, 2 al 5 de noviembre.
- Segunda Jornada de trabajo sobre los procedimientos para la determinación de la edad de los menores extranjeros en España. Participaron distintos organismos de las administraciones públicas competentes en la materia, representantes de los defensores del pueblo autonómicos, así como organizaciones sociales, y se trataron las conclusiones científicas de la primera jornada, introduciendo nuevas aportaciones de cara a la elaboración de un informe monográfico por el Defensor del Pueblo. Sede de la Institución, 10 de noviembre.
- Reunión del Jurado del Concurso de Dibujos del Defensor del Pueblo para fallar los premios posteriormente entregados en el Congreso de los Diputados, con motivo del Día de los Derechos Humanos. Sede de la Institución, 15 de noviembre.
- Apertura por la Defensora del Pueblo (e.f) de las sesiones programadas para el Taller sobre el papel de las estructuras nacionales de derechos humanos en la protección y promoción de los derechos de las personas con trastornos mentales, coorganizado por la institución del Defensor del Pueblo y el Consejo de Europa. En la sesión de conclusiones, bajo el título de "Experiencias nacionales realizadas por las Estructuras Nacionales de Derechos Humanos", intervino también el Adjunto Segundo. Bilbao, 17 y 18 de noviembre.

- IX Lectura de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y VIII Edición de los Premios del Concurso de Dibujos Defensor del Pueblo. Los premios a los ganadores fueron entregados por la Vicepresidenta primera del Congreso de los Diputados, por la Defensora del Pueblo (e.f) y por la Directora General de Ciudadanía e Integración de la Consejería de Solidaridad y Ciudadanía de la Generalitat Valenciana. En el acto también participó el actor, Miguel Ángel Muñoz. Congreso de los Diputados, Madrid, 29 de noviembre.

Autoridades, ciudadanos y organizaciones sociales

A lo largo de 2010 los representantes de la Institución se han reunido con diversos actores involucrados en la tramitación de quejas y otras actuaciones llevadas a cabo por la Institución. Además de reuniones con ciudadanos y organizaciones sociales de diversa naturaleza, la Institución ha celebrado también encuentros con representantes de las administraciones públicas, o de las entidades públicas dependientes, para tratar sobre la forma de agilizar las investigaciones o solventar diferencias de criterio que dificulten la gestión eficaz de las quejas de los ciudadanos.

- Reunión con representantes de organizaciones agrarias y sociales para tratar aspectos relativos a la alimentación y a una agricultura libre de organismos modificados genéticamente. Sede de la Institución, 20 de enero.
- Reunión con el Presidente de la Asociación de Pacientes con Hemoglobinuria Paroxística Nocturna y representantes de la Asociación de la Mucopolisacaridosis y síndromes relacionados, para tratar sobre el tratamiento de las enfermedades raras. Sede de la Institución, 20 de enero.
- Visita de representantes de la Asociación Mutua Motera. Sede de la Institución, 21 de enero.
- Visita de la Alcaldesa de Denia (Alicante) acompañada de su Concejal de Hacienda. Sede de la Institución, 21 de enero.
- Reunión con representantes de la Comisión ad-hoc de Afectados Air-Comet. Sede de la Institución, 26 de enero.
- Visita de varios miembros de la Federación Unión Nacional de Consumidores y Amas del Hogar de España (UNAE). Sede de la Institución, 26 de enero.
- Visita de algunos alcaldes de la Comunidad de Madrid para presentar al Defensor del Pueblo su Plan Estratégico del



Reunión con los alcaldes del sur de la Comunidad de Madrid.

Sur de Madrid y explicar las dificultades que encuentran para su desarrollo. Sede de la Institución, 29 de enero.

- Reunión con el director de la sección española de Amnistía Internacional, Esteban Beltrán, la investigadora Elena Estrada y la responsable de relaciones institucionales y política interior, Virginia Álvarez, a propósito de los informes "Sal en la Herida (la impunidad efectiva de agentes de policía en casos de tortura y otros malos tratos)", y "Si vuelvo me mato (Menores en centros de protección terapéuticos)". Sede de la Institución, 3 de febrero.
- Reunión con el CERMI para el seguimiento de la Convención de Naciones Unidas para los derechos de las personas con discapacidad. Madrid, 8 de febrero.
- Reunión con la portavoz y concejales del Grupo Popular del Ayuntamiento de Fuenlabrada (Madrid). Sede de la Institución, 9 de febrero.
- Reunión con el presidente y varios representantes de la Asociación Gremial de Auto-Taxi. Sede de la Institución, 16 de febrero.
- Visita del presidente y otros representantes de la Federación Nacional de Asociaciones de Transporte de España. Sede de la Institución, 17 de febrero.
- Reunión con el Director General de Inmigración, Agustín Torres Herrero. Sede de la Institución, 18 de febrero.
- Reunión con vecinos del Sector IV de la Cañada Real Galiana de Madrid. Sede de la Institución, 2 de marzo.
- Reunión con el Director General del Catastro, Ángel Manuel Álvarez Capón. Sede de la Institución, 3 de marzo.
- Reunión con representantes de la Comisión Promotora de la Segregación del Pueblo de Fornells (Menorca). Sede de la Institución, 3 de marzo.
- Reunión con el Secretario General de la ONCE. Sede de la Institución, 4 de marzo.
- Reunión con representantes de la Red Dianova, organización sin ánimo de lucro, miembro consultivo con estatus especial ante el Consejo Económico y Social de las Naciones Unidas. Sede de la Institución, 12 de marzo.
- Reunión con el Secretario de la Asociación Víctimas y Justicia, Fernando Suárez de Arcos. Sede de la Institución, 23 de marzo.
- Visita del Presidente del Principado de Asturias, Ramón Álvarez Areces, acompañado del Consejero de Salud, José Ramón Quirós, y el Secretario General Técnico de dicha Consejería, José María González Gancedo. Sede de la Institución, 6 de abril.
- Reunión con familiares de una española, interna en una prisión de Estados Unidos. Sede de la Institución, 8 de abril.
- Reunión con la Secretaria de Estado de Cooperación Internacional, Soraya Rodríguez Ramos. Sede de la Institución, 19 de abril.
- Reunión con representantes de la Asociación Nacional de Protección de la Familia de Zaragoza (AMPRODEFA). Sede de la Institución, 21 de abril.
- Reunión con el CERMI para el seguimiento de la Convención de Naciones Unidas para los derechos de las personas con discapacidad. Madrid, 26 de abril.

- Reunión con el Director General de Coordinación Territorial y Medio Ambiente de la Secretaría General de Instituciones Penitenciarias, Virgilio Valero. Sede de la Institución, 27 de abril.
- Reunión con la abogada de Oaxaca, Alba Cruz, el coordinador de la Fundación del Consejo General de la Abogacía Española, Francisco Segovia, la secretaria general de la AIETI, Mercedes Ruiz-Giménez Aguilar, y la Representante de Peace Brigades International, Marie Becher. Sede de la Institución, 28 de abril.
- Reunión con la Secretaria de Estado de Transportes. Sede de la Institución, 30 de abril.
- Reunión con los representantes del Colegio Oficial de Arquitectos de Almería. Sede de la Institución, 6 de mayo.
- Reunión con el Diputado del Parlamento de Cataluña, José Domingo, en relación con la Ley catalana de acogida de los inmigrantes en Cataluña. Sede de la Institución, 17 de mayo.
- Reunión con una delegación de la Federación Empresarial de Farmacéuticos Españoles (FEFE), encabezada por su presidente, Fernando Redondo Montoro. Sede de la Institución, 17 de mayo.
- Reunión con responsables de la Confederación Hidrográfica del Guadiana. Sede de la Institución, 18 de mayo.
- Visita del director del Club de Fumadores por la Tolerancia, Álvaro Garrido. Sede de la Institución, 20 de mayo.
- Reunión con el presidente de Euskal Arido-Federación Vasca de Asociaciones de Canteras, Joaquín Zugazagoitia, y otros representantes de dicha entidad.
- Visita de un grupo de pensionistas del Instituto Social de la Marina. Sede de la Institución, 27 de mayo.
- Reunión con la Asociación de Familias de Presos de Madrid (ACEPREMA). Sede de la Institución, 1 de junio.
- Reunión con representantes de la Asociación de Víctimas de Accidentes y Enfermedades Laborales (AVAEL) para detallar varios aspectos de su queja presentada ante la Institución. Sede de la Institución, 1 de junio.
- Reunión con las presidentas de la Federación de Mujeres Progresistas, de la Federación de Mujeres Separadas y Divorciadas, de la Asociación de Juristas Themis y de la Fundación Mujeres. Sede de la Institución, 7 de junio.
- Visita del presidente de la Asociación FACUA-Madrid Consumidores y Usuarios en Acción. Sede de la Institución, 16 de junio.
- Visita de una delegación de representantes de varias federaciones de la Unión General de Trabajadores (UGT). Sede de la Institución, 21 de junio.
- Reunión con la presidenta de la Asociación de Afectados por el Vuelo JK5022 (Spanair) y otros integrantes de la misma. Sede de la Institución, 23 de junio.
- Reunión con la Consejera de Familia y Asuntos Sociales de la Comunidad de Madrid, acompañada de su Secretario General Técnico, la Directora Gerente del Instituto Madrileño del Menor y la Familia y el Director General de Coordinación de la Dependencia. Sede de la Institución, 12 de julio.



Cava de Llano reunida con una delegación de representantes de asociaciones de mujeres.

- Reunión con las federaciones de CCOO, de la CECU, AAVV. y de UGT, de la Comunidad de Madrid, en la que expusieron las motivaciones que les ha llevado a crear el Observatorio Social por la Dependencia de la Comunidad de Madrid. Sede de la Institución, 13 de julio.
- Entrevista con el presidente de la Asociación ASFAMIX (Asociación de Familias Mixtas de España), Óscar Martínez Crespo. Sede de la Institución, 13 de julio.
- Reunión con el presidente de la Confederación Colegas (Confederación Española de Lesbianas, Gays, Bisexuales y Transexuales). Sede de la Institución, 13 de julio.
- Reunión con varios responsables del Área Pública de Comisiones Obreras. Sede de la Institución, 14 de julio.
- Reunión con la Secretaria de Estado de Cambio Climático. Sede de la Institución, 15 de julio.
- Reunión con una delegación de representantes de la Asociación de Mujeres Themis, de la Federación de Mujeres Progresistas, de la Federación de Mujeres Separadas y Divorciadas y de la Fundación Mujeres. Sede de la Institución, 21 de julio.
- Visita del diputado en el Parlamento de Cataluña y Presidente de Ciudadanos (C's), Albert Rivera, y una representante de esa organización en Madrid, para entregar su solicitud de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra el Código de Consumo de Cataluña. Sede de la Institución, 27 de agosto.
- Reunión con el presidente de la Unión Taurina de Abonados y Aficionados de España, José Luis Moreno-Manzanaro, que solicitó a la Defensora del Pueblo la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la Ley de la Comunidad Autónoma de Cataluña que prohíbe las corridas de toros. Sede de la Institución, 7 de septiembre.
- Reunión con el presidente de la Asociación "Impulso Ciudadano" y diputado del Parlamento de Cataluña, José Domingo, que hizo entrega de su petición de interposición de recurso de inconstitucionalidad contra varias disposiciones del Código de Consumo de Cataluña. A la reunión asistieron también dos empresarios afectados por multas lingüísticas. Sede de la Institución, 7 de septiembre.
- Reunión con el presidente del Gremio de Empresarios de Cines de Cataluña, Camilo Tarrazón Rodón, y otros miembros

de la asociación, que solicitó la interposición de recurso de inconstitucionalidad contra la ley del cine de Cataluña. Sede de la Institución, 10 de septiembre.

- Reunión con los responsables de la Unidad de Delitos Telemáticos de la Guardia Civil. Sede de la Institución, 14 de septiembre.
- Reunión con representantes de la Confederación Española de Policía. Sede de la Institución, 16 de septiembre.
- Reunión con el abogado, José Pedro Pérez-Llorca, acompañado de otros dos socios del Bufete Pérez-Llorca, con motivo del análisis de la Ley de Cine de Cataluña. Sede de la Institución, 16 de septiembre.
- Entrevista con Enrique de Castro, párroco de la iglesia de San Carlos Borromeo en Madrid. Sede de la Institución, 16 de septiembre.
- Reunión con representantes de la Organización de Consumidores y Usuarios (OCU). Sede de la Institución, 20 de septiembre.
- Reunión con representantes de la entidad "Mesa del Toro". Sede de la Institución, 1 de octubre.
- Reunión con el Director General de Política Social de las Familias y la Infancia del Ministerio de Sanidad y Política Social. Sede de la Institución, 5 de octubre.
- Reunión de trabajo con Save the Children para analizar la situación de los menores en nuestro país, especialmente la trata de niños y niñas con fines de explotación sexual. Sede de la Institución, 8 de octubre.
- Reunión con miembros de la Plataforma "Contra la privación del derecho de voto de los españoles del exterior", con relación a su oposición a las propuestas de reforma de la Ley Orgánica de Régimen Electoral General. Sede de la Institución, 15 de diciembre.
- Reunión con el Director General de Organización Administrativa y Procedimientos del Ministerio de Política Territorial y Administración Pública. Madrid, 20 de diciembre.

Visitas, homenajes y actos oficiales

A lo largo del año, los integrantes de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución tuvieron ocasión de asistir a diversos actos oficiales junto a autoridades o representantes de la sociedad civil, incluidos actos de homenaje y la entrega o concesión de premios y reconocimientos.

- Asistencia de la Adjunta Primera a la inauguración del Centro de Medidas Judiciales "El Lavadero", dependiente de la Consejería de Presidencia, Justicia e Interior de la Comunidad de Madrid. Madrid, 12 de enero.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la entrega del Premio "Abogados de Atocha", en su sexta edición, a la Presidenta del Consejo de Consumidores y Usuarios de España y del MPDL (Movimiento por la Paz), Francisca Sauquillo. Madrid, 19 de enero.
- Intervención del Defensor del Pueblo en el Acto de Estado del Día Oficial de la Memoria del Holocausto y la

prevención de los crímenes contra la Humanidad. Paraninfo de la Universidad Complutense de Madrid, 21 de enero.

- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto organizado por la Asamblea de Madrid y la Comunidad Judía de Madrid en recuerdo del Holocausto. Asamblea de Madrid, 27 de enero.
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto inaugural del VI Congreso Internacional sobre Víctimas del Terrorismo. Salamanca, 11 de febrero.
- Imposición al Defensor del Pueblo de la medalla de oro de la Facultad de Derecho de la Universidad de Zaragoza. Zaragoza, 19 de febrero.
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto de homenaje, a título póstumo, a Joaquín Ruiz-Giménez Cortés, organizado por el Colegio de Abogados de Madrid, en colaboración con el Consejo General de la Abogacía Española. Colegio de Abogados de Madrid, 29 de abril.
- Acto-homenaje en memoria de Joaquín Ruiz-Giménez, con la presencia e intervención de su viuda, Mercedes Aguilar, los Presidentes del Congreso de los Diputados y del Senado y el Defensor del Pueblo. Sala Constitucional del Congreso de los Diputados, 17 de mayo.



Homenaje a Joaquín Ruiz-Giménez en el Congreso.

- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto conmemorativo del XXV Aniversario de la firma del Tratado de Adhesión de España a las Comunidades Europeas. Palacio Real de Madrid, 12 de junio.
- Asistencia del Defensor del Pueblo a la entrega de los Premios "Balanza de Oro", otorgados por el Consejo General de Procuradores de España. Casa de Mónico, Madrid, 17 de junio.
- Concesión al Defensor del Pueblo de la Medalla de Oro de la Policía Municipal, por su constante y fluida cooperación con el Ayuntamiento y con la Policía Municipal en defensa de los intereses de los ciudadanos. Impuesta por el Alcalde de Madrid con motivo de la Festividad del Patrón del Cuerpo de la Policía Municipal. Madrid, 24 de junio.
- Asistencia del Defensor del Pueblo al acto institucional con motivo del Día de las Víctimas del Terrorismo. Congreso de los Diputados, Madrid, 27 de junio.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f) al Solemne acto inaugural del Año Judicial. Palacio de Justicia, Madrid, 21 de septiembre.

- Participación de la Defensora del Pueblo (e.f) en el acto de entrega del Premio OCU 2010 a Fernando Álvarez de Miranda y Torres. Madrid, 29 de noviembre.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la toma de posesión de Gustavo Suárez Pertierra como nuevo miembro de número de la Real Academia de Doctores de España. Madrid, 1 de diciembre.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f) al acto solemne de Homenaje a la Bandera Nacional y Desfile Militar, con ocasión de la Fiesta Nacional de España. Madrid, 12 de diciembre.
- Asistencia del Adjunto Segundo a los "Premios a la Calidad e Innovación en la Gestión Pública 2009", organizados por el Instituto Nacional de Administración Pública. Madrid, 15 de diciembre.

Actividades de colaboración, difusión y divulgación institucional

El Defensor del Pueblo asume, como una tarea implícita en su mandato de garantía de los derechos fundamentales, la labor de divulgar y promover el conocimiento de los derechos y libertades básicos de todos los ciudadanos.

También constituye un objetivo prioritario: ofrecer todas las vías posibles que permitan el acceso de los ciudadanos al Defensor del Pueblo, como recurso no jurisdiccional de garantía y protección de los derechos constitucionales.

Colaboración

- Visita del vicepresidente de la Fundación Instituto de Cultura del Sur, José Manuel Gómez Bravo, para presentar las nuevas líneas de actuación de la Fundación y consolidar la relación de colaboración entre las dos instituciones. Sede de la Institución, 4 de febrero.
- Asistencia a la presentación del documental "Capacitados", organizado por la Presidencia de la ONCE y su Fundación. Madrid, 15 de abril.
- Asistencia al acto inaugural de la Sala Constitucional en el Congreso de los Diputados. Madrid, 21 de abril.
- Reunión con el nuevo Rector de la Universidad de Alcalá, Fernando Galván para expresar el propósito de continuar el proceso de colaboración que vienen manteniendo ambas instituciones desde hace varios años (cursos *online*, colección de títulos especializados en derechos humanos, Premio Rey de España de Derechos Humanos). Sede de la Institución, 27 de abril.
- Reuniones con el Comité Director de la Cátedra de Democracia y Derechos Humanos, según convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Universidad de Alcalá. Sede de la Institución, 26 de mayo y 24 de junio.
- Presentación del informe del Movimiento contra la Intolerancia "Informe Raxen, Especial 2010". Sede de la Institución, 22 de junio.
- Rueda de prensa de la Defensora del Pueblo en funciones, acompañada por la presidenta de UNICEF España,

Consuelo Crespo, para la presentación del informe monográfico "Programación y contenidos de la televisión e Internet: la opinión de los menores sobre la protección de sus derechos". Sede de la Institución, 5 de noviembre.

- Asistencia del Adjunto Segundo a la celebración del pleno y reunión del comité ejecutivo de la Comisión Nacional para la racionalización de los horarios españoles. Sede de la Institución, 30 de noviembre.

Difusión y divulgación

- Visita de una delegación de la Federación Profesional del Taxi de Madrid, encabezada por su presidente, Mariano Sánchez López, para hacer entrega al Defensor del libro *Un Servicio Centenario*. Sede de la Institución, 12 de enero.
- Visita de un grupo de estudiantes del XII Máster de Estudios Políticos Aplicados, coordinado por la FIIAPP. Sede la Institución, 20 de enero.
- Participación del Defensor del Pueblo y del Adjunto Segundo en las sesiones del seminario "Los derechos fundamentales en la Unión Europea en la perspectiva de la adhesión de la Unión al Convenio de Roma", organizado por la Presidencia Española del Consejo de la Unión Europea y la Agencia Europea de Derechos Fundamentales (FRA). Madrid, 2 y 3 de febrero.
- Visita de alumnos participantes del 8º Curso para Asesores Parlamentarios, organizado por el Congreso de los Diputados. Sede de la Institución, 3 de febrero.
- Visita de varios miembros de la Asociación de Veteranos de Iberia y Profesionales del Sector Aéreo. Sede de la Institución, 3 de febrero.
- Conferencia y coloquio sobre "El Defensor del Pueblo en la España de hoy", organizada por el Ateneo de Málaga. Málaga, 12 de febrero.
- Conferencia sobre "La inmigración desde la perspectiva del Defensor del Pueblo", organizada por la Asociación Marroquí El Mediterráneo. Club Diario de Ibiza, Eivissa (Illes Balears), 25 de febrero.
- Encuentro del Defensor del Pueblo con el Foro Generación del 78. Casino de Madrid, 3 de marzo.
- Visita de la promoción del personal de los grupos parlamentarios, que realizan prácticas en el Congreso de los Diputados. Sede de la Institución, 4 de marzo.
- Visita de alumnos de la Escuela de Práctica Jurídica del Colegio de Abogados de Vizcaya. Sede de la Institución, 4 de marzo.
- Visita de alumnos del Centro de Estudios Políticos y Constitucionales. Sede de la Institución, 10 de marzo.
- Conferencia del Defensor del Pueblo "La defensa y protección social de los sectores excluidos y de los inmigrantes en España", en el Máster sobre inmigración y exclusión social, organizado por el Departamento de Sociología III (Tendencias Sociales), de la Facultad de Ciencias Políticas y Sociología de la UNED. Madrid, 12 de marzo.
- Conferencia del Adjunto Segundo en las V Jornadas Universitarias de Violencia Infantil, organizadas por la Federación

- de Scouts Católicos de Castilla-La Mancha. Albacete, 15 de marzo.
- Conferencia inaugural de la Jornada de estudio sobre la asistencia a municipios, organizada por el Procurador del Común de Castilla y León, con el título "Colaboración y Asistencia por las Diputaciones Provinciales con los Ayuntamientos en Urbanismo y Medio Ambiente". León, 16 de marzo.
 - Visita de un grupo del Centro Cultural Ciudad Pegaso, de Madrid. Sede de la Institución, 16 de marzo y 1 de diciembre.
 - Conferencia-coloquio del Defensor del Pueblo en Foro XXI con el tema "Los Derechos Humanos en el siglo XXI". Hotel Iruña, Pamplona, 22 de marzo.
 - Intervención del Defensor del Pueblo en el Club Internacional de Abogados Corporativos, con el título "La figura del Defensor del Pueblo. Historia y actualidad". Fundación José Ortega y Gasset, Madrid, 23 de marzo.
 - Visita de un grupo de alumnos del Máster en Administración y Gerencia del Instituto Nacional de Administración Pública. Sede de la Institución, 13 de abril.
 - Visita de un grupo de la Unidad de Actividades Culturales del Distrito de Arganzuela, Madrid. Sede de la Institución, 20 de abril.
 - Conferencia del Defensor del Pueblo, "Los Derechos Humanos en el siglo XXI", dentro del ciclo de conferencias enmarcado en el practicum de Derecho, organizado por el Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF). Madrid, 20 de abril.
 - Intervención del Defensor del Pueblo en el acto de presentación del libro "La dignidad de las macrovíctimas transforma la justicia y la convivencia", de Antonio Beristain Ipiña. Real Academia de Jurisprudencia y Legislación. Madrid, 21 de abril.
 - Visita de varios grupos de la Asociación Cultural Atenea, de Madrid. Sede de la Institución, 21 y 29 de abril, 4 y 13 de mayo.
 - Visita de un grupo del Centro Cultural Julio Cortázar de Madrid. Sede de la Institución, 22 de abril.
 - Conferencia de la Adjunta Primera "Defensor del Pueblo e Inmigración", en las IX Jornadas sobre Derechos Humanos e Inmigración, organizadas por la UNED y la Asociación Jueces para la Democracia. Motril (Granada), 23 de abril.
 - Visita de un grupo de personas de la Asociación Cultural Martes al Sol. Sede de la Institución, 4 de mayo.
 - Intervención del Defensor del Pueblo en la jornada organizada por el Centro Farmacéutico Nacional, dentro de los actos conmemorativos de su centenario, con la conferencia "El Defensor del Pueblo y la atención farmacéutica." Real Academia Nacional de Farmacia, Madrid, 5 de mayo.
 - Participación del Adjunto Segundo en el encuentro estatal de estudiantes "Conectando mundos", en su edición "Sueños de golondrina", organizado por Intermón Oxfam, en la Universidad Autónoma de Madrid. Tres Cantos (Madrid), 12 de mayo.
 - Visita de un grupo de la Asociación Concharte. Sede de la Institución, 19 de mayo.
 - Visita de alumnos del Máster de Derecho Parlamentario, Elecciones y Estudios Legislativos de la Universidad Complutense de Madrid. Sede de la Institución, 20 de mayo.
 - Visita de un grupo de pensionistas del Instituto Social de la Marina. Sede de la Institución, 27 de mayo.
 - Participación de la Secretaria General en el II Encuentro DINTEL del Sector Público, con la conferencia "Sostenibilidad TIC en la Administración electrónica". Santander, 7 y 8 de junio.
 - Visita de un grupo de alumnos de la Universidad Pontificia Comillas- ICADE. Sede de la Institución, 8 de junio.
 - Participación del Adjunto Segundo en el Máster en necesidades y derechos de la infancia y la adolescencia curso 2009-2010, con la conferencia "Instituciones independientes de protección y defensa de los derechos del niño: El Defensor del Pueblo y el Defensor del Menor", organizado por la Universidad Autónoma de Madrid. Tres Cantos (Madrid), 11 de junio.
 - Visita de alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad DePaul de Chicago, organizada por la Universidad Pontificia de Comillas-ICADE. Sede de la Institución, 28 de junio.
 - Participación y clausura por parte de la Defensora del Pueblo (e.f) del seminario sobre "25 años de leyes de extranjería (1985-2010). Aprender para el futuro", organizado por la Universidad Internacional Menéndez Pelayo. Santander, 16 y 20 de agosto.
 - Participación del Adjunto Segundo en las Jornadas sobre seguimiento de la aplicación de la Convención sobre los Derechos del Niño en España: las observaciones finales del Comité de Derechos del Niño en España 2010, con la conferencia "El papel de las Defensorías como garantes". Madrid, 14 de octubre.
 - Visita de personas pertenecientes al Centro de mayores del Distrito de Chamartín. Sede de la Institución, 19 de octubre.
 - Participación en las Jornadas "Administración electrónica y ciudadanos", organizadas por el Defensor del Pueblo de Castilla-La Mancha y la Consejería de Presidencia y Administraciones Públicas de Castilla-La Mancha. Toledo, 20 de octubre.
 - Visita de un grupo de jóvenes funcionarios civiles del Consejo Superior de Estado de los Países Bajos. Sede de la Institución, 21 de octubre.



IV Jornadas de Asistencia Jurídica Gratuita.

- Visita de un grupo de estudiantes de la Escuela de Liderazgo, apoyada por el programa iberoamericano de fortalecimiento institucional de la Fundación Botín. Sede de la Institución, 22 de octubre.
- IV Jornadas de Asistencia Jurídica Gratuita, organizadas por el Consejo General de la Abogacía Española. La Defensora del Pueblo (e.f) intervino como ponente en la mesa redonda celebrada bajo el título "Turno de oficio y justicia gratuita: dimensión social". Pamplona, 17 de noviembre.
- IV Jornadas transpirenaicas de fronteras exteriores, organizadas por el Colegio de Abogados de Tarragona. Participación de la Defensora del Pueblo (e.f) en la mesa redonda "Los convenios de readmisión comunitarios y la asistencia letrada de las personas objeto de readmisión. Análisis de la disposición adicional 6ª de la nueva Ley Orgánica de Extranjería 2/2009 y actuaciones de la oficina del Defensor del Pueblo Español". Tarragona, 19 de noviembre.
- Asistencia del Adjunto Segundo a la inauguración de las Jornadas "VIH y estigma en Europa", organizadas por la Fundación Triángulo y la Oficina del Parlamento Europeo en España. Madrid, 26 de noviembre.
- Visita de alumnos del Máster de Comunicación Política y Corporativa de la Universidad de Navarra. Sede de la Institución, 30 de noviembre.
- Participación del Adjunto Segundo en un coloquio sobre centros de menores, en el Colegio de Politólogos y Sociólogos de Madrid. Madrid, 2 de diciembre.
- Participación del Secretario General (e.f) en la Mesa redonda de inauguración del primer Foro "Racismo, convivencia y xenofobia", organizado por el Movimiento contra la Intolerancia. Madrid, 9 de diciembre.
- Participación de la Defensora del Pueblo (e.f) en la lectura de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, organizada por la Federación de Asociaciones de Defensa y Promoción de los Derechos Humanos. Casa de América, Madrid, 10 de diciembre.
- Conferencia del Secretario General (e.f) en el Centro de Promoción de la División de Formación y Perfeccionamiento del Cuerpo Nacional de Policía, con el título "La actividad policial valorada desde el Defensor del Pueblo". Madrid, 10 de diciembre.

Promoción educativa

- Seminario "Los valores democráticos en el proceso educativo", organizado por el Defensor del Pueblo, en colaboración con la Fundación Valsaín y con la participación de la Fundación Germán Sánchez Ruipérez. Sede de la Institución. Días 5 y 6 de mayo.
- Cursos de Verano 2010 de la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid. Curso dirigido por el Defensor del Pueblo sobre "El agua en el urbanismo y la ordenación territorial. Las Administraciones públicas ante la planificación y la contaminación". La Defensora del Pueblo (e.f) presidió la apertura del Curso. San Lorenzo de El Escorial (Madrid), 5 al 9 de julio.



La Defensora del Pueblo (e.f.), el Defensor Adjunto y el Rector de la Universidad de Alcalá, con los alumnos del VII Máster en Protección Internacional de los Derechos Humanos.

- Inauguración oficial del VII Máster en Protección Internacional de los Derechos Humanos. Participación de la Defensora del Pueblo (e.f) con la conferencia "El Defensor del Pueblo, institución española para la protección de los derechos fundamentales". Facultad de Derecho de la Universidad de Alcalá (Madrid), 11 de noviembre. Además, la Institución se hizo cargo de un módulo del Máster.

Actividad internacional

La actividad internacional del Defensor del Pueblo se ha visto incrementada notablemente en el contexto general de expansión y globalización de las relaciones entre los distintos países e instituciones. De este modo, algunos ámbitos de actividad se han venido consolidando, como el referido a los proyectos de colaboración patrocinados por la Unión Europea, para el hermanamiento con instituciones que trabajan en la defensa de los derechos en algunos Estados candidatos o del ámbito de vecindad. En 2010 ha continuado el desarrollo del proyecto twinning con el Defensor de los Derechos Humanos de Armenia y se han iniciado los trámites para comenzar en el primer semestre de 2011 un nuevo proyecto twinning con la institución de Ombudsman de la Antigua República Yugoslava de Macedonia.

También, en el ámbito de colaboración con las Naciones Unidas y con el Consejo de Europa, las actividades se han intensificado cuantitativa y cualitativamente. Sin duda, la asunción en 2009 por el Defensor del Pueblo de su papel como Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos crueles y degradantes, en cumplimiento de lo previsto en el protocolo adicional a la correspondiente Convención de las Naciones Unidas, motiva en buena parte ese incremento de actividades de interacción con los organismos internacionales. Concretamente, la Institución ha participado en diversas reuniones para técnicos de Mecanismos Nacionales de Prevención organizadas por el Consejo de Europa con la financiación de la Unión Europea en el marco del "Proyecto European NPM Project Peer to Peer".

También hay que resaltar la creciente participación de la Institución, como parte independiente, en los actos de comparecencia de España ante los diferentes órganos de las Naciones Unidas que trabajan sobre los derechos humanos.

En 2010, España completó el proceso de Examen Periódico Universal ante el Consejo de Derechos Humanos de la ONU, y en sus últimas conclusiones el Consejo incluyó varias referencias a los comentarios aportados por el Defensor del Pueblo, en su calidad de institución española para la protección y promoción de los derechos humanos.

La interacción con las instituciones homólogas en otros países, coordinada gracias a la colaboración de la oficina de la Alta Comisionada de Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH), facilita también el trabajo y la interlocución con los diferentes órganos de Naciones Unidas y del Consejo de Europa, a los efectos de participación en los proyectos de elaboración de iniciativas internacionales en el ámbito estricto de los derechos humanos.

Por otro lado, continúa la colaboración de intercambio de experiencias y de comunicación puntual de quejas y problemas con los Ombudsmen de la región europea, en el marco de la Red Europea de Defensores del Pueblo.

En 2010 también se celebraron los respectivos congreso y asambleas de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen y de la Asociación de Ombudsmen del Mediterráneo. La asamblea de esta última fue organizada por el Defensor del Pueblo en la sede de la Casa Árabe, en Madrid, y a ella asistieron representantes de 27 países de toda la cuenca mediterránea.

Eventos internacionales

- Asistencia al coloquio internacional "Los derechos del hombre hoy: principios universales y garantías regionales", organizado por el Médiateur de la République Française, en colaboración con la Universidad Panthéon-Assas y la Universidad John Hopkins de Washington. París (Francia), 1 de febrero.
- Participación de la Adjunta Primera en la 54ª Sesión de la Comisión de Naciones Unidas sobre la condición de la mujer. Nueva York (Estados Unidos), del 8 al 12 de marzo.
- Asistencia a la 23ª sesión del Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la Promoción y Protección de los Derechos Humanos (ICC). Palacio de las Naciones, Ginebra (Suiza), 23 al 25 de marzo.
- Comparecencia parlamentaria de los Ombudsmen nacionales de España, Francia, Austria y Dinamarca en el Palacio de Mónaco, con el fin de establecer una estructura nacional independiente de derechos humanos en el Principado. Montecarlo (Mónaco), 23 de abril.
- Asistencia al Legal Colloquium on the International Human Rights Treaties and the Promotion and Protection of the Human Rights of the Migrant Domestic Workers in the European Union, organizado por la Oficina Regional Europea de la ACNUDH. Bruselas (Bélgica), 25 y 26 de mayo.
- VII Seminario de Agentes de Enlace 2010, organizado por el Defensor del Pueblo Europeo (Red Europea de Ombudsmen). Estrasburgo (Francia), 7 y 8 de junio.



Miembros del SPT y del Consejo de Europa visitaron la Institución tras iniciar ésta sus tareas como MNP para realizar un ejercicio de formación *in situ*.

- Participación de la Adjunta Primera en el taller "El papel de los MNP para prevenir los malos tratos de las actuaciones policiales", organizado por el Consejo de Europa. Tirana (Albania), 9 y 10 de junio.
- Asistencia del Defensor del Pueblo, en representación del Estado español, a la toma de posesión del presidente de Filipinas, Benigno Aquino. El Defensor también participó en los actos previstos en la celebración del Día de la Amistad Hispano-Filipina, celebrado el día 2 de julio. Manila (Filipinas), 30 de junio.
- Participación en el seminario "Realidad y Desafíos de las Instituciones Nacionales de Derechos Humanos", con el panel "El camino recorrido: buenas prácticas y materias pendientes", financiado por la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, dentro del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica de la Universidad de Alcalá (PRADPI). Montevideo (Uruguay), del 13 al 15 de septiembre.
- Examen Periódico Universal de España ante el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas. Sesión final. Intervención del Adjunto Segundo, Manuel Ángel Aguilar, que expuso algunas de las aportaciones del Defensor del Pueblo al proceso de Examen Periódico Universal de España y al perfeccionamiento de los programas de aplicación y desarrollo de los derechos y libertades fundamentales en España. Palacio de las Naciones Unidas de Ginebra (Suiza), 21 de septiembre.
- Conferencia Internacional sobre "El papel y el impacto del ombudsman en el aumento de protección de los derechos humanos", organizada por el Public Defender de Georgia. Participación de la Defensora (e.f) con la conferencia "El nuevo Ombudsman: desafíos para el futuro". Tbilisi (Georgia), 23 y 24 de septiembre.
- Comparecencia de la Defensora del Pueblo (e.f) ante la Comisión de Leyes Constitucionales, Legislación y Administración General de la Asamblea Nacional de la República Francesa, para informar sobre el papel y las competencias de la institución del Defensor del Pueblo español ante la inminente aprobación en aquel país de una nueva institución defensorial. Asamblea Nacional, París (Francia), 5 de octubre.

- Asistencia del Adjunto Segundo a la 10ª Conferencia Internacional de Instituciones Nacionales de Derechos Humanos, organizada por el Comité Internacional de Coordinación de Instituciones Nacionales para la promoción y protección de los Derechos Humanos (CIC). Edimburgo (Escocia), del 8 al 10 de octubre.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f) al Foro sobre la Universalidad de los Derechos Humanos, organizado por el Consejo de Europa. Oslo (Noruega), 20 al 22 de octubre.
- Celebración del XV Congreso y Asamblea General de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), organizados por el Defensor del Pueblo de Colombia y presidido por la Defensora del Pueblo de Perú y Presidenta de la FIO. Cartagena de Indias (Colombia), 27 y 28 de octubre. Asistieron la Defensora del Pueblo (e.f) y el Adjunto Segundo. La Defensora moderó una de las mesas del Congreso, "Seguridad Ciudadana". Se abordaron materias como los derechos de los migrantes, la protección de las víctimas del desplazamiento forzado y las consideraciones de seguridad, y la protección y seguridad ciudadana para las víctimas de trata. Previo a la celebración de la Asamblea, tuvo lugar la reunión anual de la Red de Defensorías de Mujeres de la FIO, que debatieron sobre seguridad ciudadana y derechos de las mujeres: ciudades seguras para las mujeres.
- Participación del Secretario General (e.f) en la inauguración de la Conferencia Internacional para el intercambio de experiencias en el desarrollo legislativo, organizado por el Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto, con la colaboración de la Agencia Española de Cooperación Internacional al Desarrollo. El Cairo (Egipto), 4 de noviembre.
- Conferencia impartida por la Defensora del Pueblo (e.f) en el Colegio de España en París, junto con el Mediateur de la Republique de Francia, bajo el título "El Ombudsman en España: el Defensor del Pueblo". París (Francia), 9 de diciembre.

Visitas y actos oficiales

- Visita de la Defensora del Pueblo de la Isla de Curaçao Antillas Neerlandesas, Alba María Teresa Martijn. Sede de la Institución, 7 de enero.
- Visita de un grupo de representantes de diferentes entidades filipinas impulsoras de los derechos humanos y libertades, propiciada por la Fundación Carolina, para conocer la Institución y promover acciones de intercambio. Sede de la Institución, 3 de febrero.
- Visita de una delegación de la Comisión Europea contra el Racismo y la Intolerancia (ECRI), acompañada de un representante del Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación. Sede de la Institución, 25 de marzo.
- Visita del Embajador de Bélgica, Johans Winnen, acompañado de su Ministro Consejero, François Dumont, para cambiar impresiones con el Defensor y sus Adjuntos acerca del informe del gobierno español para la evaluación periódica

universal de España, ante el Consejo de Derechos Humanos de las Naciones Unidas, durante su 8º período de sesiones de Ginebra. Sede de la Institución, 12 de abril.

- La Defensora de los Niños de la República Francesa, Dominique Versini, acompañada de su delegado general, Hugues Feltesse visitaron la Institución para conocer la actividad del Defensor del Pueblo con relación a la protección de los menores: menores en centros de reforma, menores no acompañados, integración social, etc. Sede de la Institución, 15 de abril.
- Visita de la Ministra Asesora en Derechos Humanos del Gobierno de Honduras, Ana Alejandra Pineda para exponer la situación de los derechos humanos en Honduras y establecer lazos de colaboración. Sede de la Institución, 19 de mayo.
- Entrevista con Marco Enríquez-Ominami, ex candidato presidencial a las elecciones chilenas y ex diputado socialista por la Región de Valparaíso, para conocer la estructura y funcionamiento de la Institución. Sede de la Institución, 9 de junio.
- Visita del Ombudsman Bureau de Jordania, Abdelilah Al-Kurdi, para tratar temas de colaboración mutua entre las dos oficinas. Sede de la Institución, 16 de junio.
- Visita de un grupo de mujeres parlamentarias de Vietnam, con el objetivo de estudiar la puesta en marcha de la ley de violencia de género y la ley de igualdad en España. La visita se realizó en el marco del viaje de estudios organizado por el Programa Conjunto sobre Igualdad de Género de UNIFEM Vietnam del Fondo Multilateral MDGF Spanish Found que financia España. Sede de la Institución, 28 de junio.
- Encuentro con el Presidente de la Comisión de Asuntos Constitucionales, de Justicia y Reglamento del Parlamento Húngaro, István Balsai, y una delegación de dicha Comisión, acompañados de la Embajadora de Hungría en España, Edit Bucsi Szabo. Se les informó de los orígenes, funcionamiento y actividades de la Institución, resaltando los paralelismos con la institución homóloga en Hungría. Sede de la Institución, 23 de septiembre.
- Visita de Miguel Ángel Borja Tovar, Director General del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, de la Tercera Visitaduría General de la Comisión Nacional de Derechos Humanos de México, con objeto de analizar futura colaboración con el MNP español. Sede de la Institución, 7 de octubre.
- Visita de trabajo del Procurador de los Derechos Humanos de Guatemala. Sede de la Institución, 1 de diciembre.
- Reunión con una delegación oficial de Vietnam en viaje de estudio a España, a desarrollar durante los días 13 a 17 de diciembre, en el marco del programa de Naciones Unidas Government Joint Programme on Gender Equality, con el objetivo de conocer la experiencia de elaboración y desarrollo de las políticas sobre igualdad de género en España. Sede de la Institución, 13 de diciembre.
- Presentación del Embajador de la República Árabe de Egipto, Ayman Zaineldine, acompañado de su consejera, Noha Khedr. Sede de la Institución, 15 de diciembre.

- Reunión con el Diputado y Presidente de la Comisión de Defensa del Congreso Nacional de la República de Argentina, Julio César Martínez acompañado de la segunda secretaria de la Embajada de Argentina en España, Belén Bogado. Sede de la Institución, 16 de diciembre.

Cooperación

- Primera Reunión de Personas de Contacto de los Mecanismos Europeos de Prevención contra la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles, Inhumanos o Degradantes, organizada por el Consejo de Europa. Padua (Italia), 27 y 28 de enero.
- Visita de funcionarios, organizada por el Congreso de los Diputados, pertenecientes a Parlamentos de los países de Iberoamérica, países de reciente incorporación a la Unión Europea y otras Cámaras parlamentarias de países con las que el Congreso mantiene una estrecha relación. Sede de la Institución, 3 de febrero.
- Visita de estudio de una delegación de miembros de la oficina del Defensor del Pueblo de Georgia, encabezada por su titular, George Tugushi, que incluyó una visita al Centro Penitenciario Madrid VI, Aranjuez. Días 17 a 19 de febrero.
- Celebración del Primer Seminario de Formación de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo (AOM) para funcionarios de las distintas instituciones integrantes de la misma, organizada por el Diwan Al-Madhalim, que giró en torno a "El procedimiento de queja: estudio y seguimiento". La Secretaria General del Defensor del Pueblo actuó como coordinadora del Seminario y realizó la presentación de la 6ª Sesión sobre "Nuevas Tecnologías y Nuevas Formas de Comunicación en las Instituciones de Ombudsman". Rabat (Marruecos), 25 a 26 de marzo.
- Reunión de trabajo con el Provedor de Justiça de Portugal sobre cuestiones de interés para ambas instituciones y cooperación mutua de cara a la intervención ante organismos internacionales de los que forman parte. Audiencia con el Presidente de la Asamblea. Palacio de Palhava, Lisboa (Portugal), días 8 y 9 de abril.
- Participación de la Adjunta Primera con la conferencia Mineurs Étrangers non accompagnés en la jornada de trabajo organizada por la Association Al Khaima, Instituto Nacional de Acción Social (INAS) y UNICEF, sobre actuaciones desarrolladas por el Defensor del Pueblo en relación a la situación de los menores extranjeros en España. Tánger (Marruecos), 13 de abril.
- Reunión de los asesores-expertos de la Institución que colaboran en el proyecto de cooperación-asistencia técnica de la Unidad de Desarrollo Legislativo del Consejo Nacional de Derechos Humanos de Egipto con integrantes de dicha Unidad. Proyecto apoyado y financiado por

la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo. El Cairo (Egipto), días 14 y 15 de abril.

- Visita oficial del Defensor del Pueblo a Marruecos para celebrar unas reuniones de intercambio técnico. El Defensor se reunió con diversas autoridades responsables de la Administración de Marruecos y presentó una ponencia sobre "El papel del Defensor del Pueblo en la instauración de los fundamentos del Estado de Derecho". Rabat-Casablanca (Marruecos), 2 al 4 de mayo.
- Asistencia al Encuentro sobre "El papel de las unidades de reclamaciones en el Servicio Civil", organizado conjuntamente con el Ministerio del Estado de Egipto para el desarrollo administrativo y el Centro de Gobernación en el Instituto Nacional de Gerencia. El Cairo (Egipto), 4 y 5 de mayo.
- Visita del Defensor de los Derechos Humanos de Armenia y una delegación de esa Institución, dentro de las actividades previstas en el proyecto twinning de la Comisión Europea, de colaboración, hermanamiento y asistencia, firmado entre el Médiateur de la République Française y el Defensor del Pueblo de España, por un lado, y el Defensor de los Derechos Humanos de la República de Armenia, por otro. Las reuniones se celebraron en la sede del Defensor, participando diversos asesores de la Institución. La delegación fue acompañada también para ser recibida por otras altas instituciones del Estado. Se incluyó una visita de trabajo al centro penitenciario de Alcalá Meco (Madrid I), 6 al 11 de septiembre de 2010.
- Visita de un grupo de la Asociación de Personeros del departamento de Antioquía (Colombia). Sede de la Institución, 28 de septiembre.
- Asistencia de la Defensora del Pueblo (e.f) a la reunión de Jefes y Personas de Contacto de los mecanismos nacionales de prevención de la tortura con el Consejo de Europa. Estrasburgo (Francia), 1 de diciembre.

Convenios

Durante 2010, se firmaron los siguientes convenios:

- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo y la Fundación General de la Universidad Complutense de Madrid para la organización del Curso "El agua en el urbanismo y la ordenación territorial, las Administraciones públicas ante la planificación y la contaminación". Firmado en Madrid, el 28 de abril.
- Convenio de colaboración entre el Defensor del Pueblo de España y el Médiateur de la République Française, para determinar la fórmula de pago de los gastos generados por la organización y celebración de la Asamblea Anual de la Asociación de Ombudsman del Mediterráneo. Firmado en Madrid, el 14 de junio.



EL DEFENSOR DEL PUEBLO