



## La oficina del Defensor del Pueblo dirigió a la Administración más de 530 recomendaciones y sugerencias en 2011

- *El número de quejas individuales fue similar al registrado en 2010 aunque descendió el número de quejas colectivas*
- *En 2011 se presentaron el primer informe del MNP y un monográfico sobre la determinación de la edad de los menores extranjeros no acompañados*
- *Próximamente se publicarán tres informes más, sobre la trata de seres humanos, sobre el sistema hipotecario y sobre el funcionamiento del Catastro*

Madrid. 29/12/2011. En un ejercicio que volvió a estar marcado por la crisis económica, la oficina que dirige M<sup>a</sup> Luisa Cava de Llano incrementó sus recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales a las distintas administraciones públicas, hasta alcanzar las 534 resoluciones, 86 más que en 2010.

El número de quejas individuales presentadas por los ciudadanos se mantuvo a niveles del registrado en 2010, si bien descendió el número de quejas colectivas.

Los temas económicos son los que más siguen preocupando a los españoles: el paro, las prestaciones sociales, los problemas con entidades bancarias, el acceso a la vivienda, fueron algunos de los temas más recurrentes en las quejas de los ciudadanos.

### Empleo

Por lo que respecta al empleo, la Oficina del Defensor del Pueblo intervino en asuntos relacionados con la falta de coordinación entre los servicios públicos de empleo estatal y autonómicos, para subsanar deficiencias en la información que se facilita a los parados, y por la tardanza en el cobro de prestaciones.

Además, se ha pedido información al Ministerio de Trabajo sobre cómo se puede mejorar la situación de los desempleados de larga duración y se ha iniciado una investigación de oficio sobre la discriminación salarial entre hombres y mujeres.

La Institución también ha actuado ante la Administración para que se aumenten los medios, tanto humanos como materiales, que ayuden a aliviar la sobrecarga de



trabajo de organismos oficiales como el Servicio Público de Empleo o el Fondo de Garantía Salarial (Fogasa). Una de las últimas intervenciones en este sentido tiene que ver con la tardanza en el reconocimiento de las prestaciones por desempleo, derivadas de expediente de regulación de empleo (ERE). Tras recibir numerosas quejas sobre este asunto, se ha conseguido que se arbitre un proceso más ágil.

Otra actuación destacada relacionada con el desempleo es una investigación abierta ante la Secretaría de Estado de Economía del Ministerio de Hacienda para conocer las previsiones existentes para modificar el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones. Dicho expediente se inició tras la llegada de quejas de ciudadanos en paro, con dificultades económicas para hacer frente a sus deudas y a quienes la regulación existente impedía rescatar su fondo de pensiones. Esta situación ha sido finalmente resuelta por la Administración, que reformó mediante un Real Decreto el Reglamento de Planes y Fondos de Pensiones.

### **Administración económica**

En el tercer trimestre de 2011 y con respecto a 2010, se incrementó en un 23,5% el número de familias que tuvieron que declararse en concurso de acreedores. Ante esta situación, la Oficina del Defensor del Pueblo ha propuesto crear mecanismos (ya sea un procedimiento administrativo, judicial o de mediación) que faciliten un acuerdo entre las partes. El objetivo es que el ciudadano sea escuchado y si no hay pacto, que exista un órgano decisor que dicte una resolución.

Además, y tras la denuncia constante de los ciudadanos, se abrió una actuación de oficio por el endurecimiento de las cláusulas de préstamos e hipotecas. Aunque se trata de prácticas legales, desde la Institución se considera que estos productos no ofrecen una información adecuada a los consumidores acerca de los elevados riesgos que conllevan. En este contexto, la Institución está trabajando en un informe sobre el sistema hipotecario español, que será presentado próximamente. También en breve verá la luz un informe monográfico sobre el catastro.

Por otro lado, la crisis económica ha hecho que las quejas relacionadas con temas tributarios se incrementen notablemente. En este contexto, la Defensoría ha insistido en la necesidad de aplicar una especie de IBI social que tenga en cuenta las circunstancias de los menos favorecidos, pues la propiedad de una vivienda no es



representativa de la capacidad económica de su titular, sobre todo cuando no se puede vender y el valor catastral sigue creciendo.

Otro grupo de quejas ciudadanas que llegan a la Institución están relacionadas con el impago a proveedores por parte de las Administraciones Públicas. Por ello, la Oficina que dirige Cava de Llano está haciendo un seguimiento muy exhaustivo para conocer los términos en que se efectuaron los contratos en cuestión y como se está disponiendo el Plan de Pagos.

Por último, y tras recibir quejas de las PYMES sobre la mediación de las entidades financieras en la concesión de las ayudas del Instituto de Crédito Oficial (ICO), se pidió al Gobierno la creación de una línea de financiación directa para PYMES, que fue finalmente creada y en la que, por importes de hasta 200.000 € el ICO asume el 100% del riesgo de la operación.

### **Urbanismo, vivienda y medio ambiente**

En materia de Vivienda destacan las sugerencias aceptadas por la Administración sobre solicitudes de vivienda por especial necesidad o sobre revocaciones de desahucio. Asimismo, en 2011 se han concluido casi 40 investigaciones sobre vivienda de protección pública con solución a problemas planteados por los interesados: reparación de daños constructivos, subsanación de desperfectos en elementos comunes por vandalismo, permuta a otra vivienda más adecuada, pago efectivo de ayudas a la entrada, etc.

Por otra parte, en 2011 se continuó con la supervisión de los sistemas de ayudas como los contratos con la Sociedad Pública de Alquiler o la Renta Básica de Emancipación de los Jóvenes. También se ha abierto una investigación de oficio con las CCAA sobre la posibilidad de que haya en todo el país miles de viviendas públicas desocupadas.

Asimismo, se han formulado recomendaciones sobre las condiciones mínimas que deben tener las viviendas reservadas a personas con discapacidad; para que las campañas publicitarias sobre ayudas a la vivienda incluyan de forma expresa y clara una advertencia de las limitaciones previstas, presupuestarias o de otro tipo; para que se implante una gestión más eficaz de desalojo de viviendas de titularidad pública



ocupadas ilegalmente; o para que se cree un Registro Único de Demandantes de vivienda protegida.

En materia de Medio Ambiente, a instancias de la oficina del Defensor del Pueblo, el Ayuntamiento de Madrid realizó un estudio olfatométrico en las zonas residenciales próximas a las instalaciones de tratamiento de residuos de Valdemingómez. También se han emprendido actuaciones sobre la gestión de las confederaciones hidrográficas; se han solucionado problemas que afectaban a varias comunidades de regantes; y se ha logrado que varios ayuntamientos mejoren sus insuficientes instalaciones de depuración, conecten a éstas los núcleos urbanos sin saneamiento en red, modifiquen autorizaciones de vertido, o modifiquen la ordenanza de vertido.

### **Sanidad y política social**

La universalidad y gratuidad de la Sanidad es un asunto por el que la oficina del Defensor del Pueblo lleva mucho tiempo batallando. Sus actuaciones se han plasmado en recomendaciones a los Ministerios de Sanidad, Política Social e Igualdad y de Presidencia, bajo el fundamento en que un segmento de la población aún no tiene reconocido el citado derecho, a pesar de que la sanidad se financia vía impuestos desde el año 1999. Así las cosas, la publicación de la Ley 33/2011, de 4 de octubre, General de Salud Pública, “extiende el derecho al acceso a la asistencia sanitaria pública a todos los españoles residentes en territorio nacional, a los que no pudiera serles reconocidos en aplicación de otras normas del ordenamiento jurídico”, y solucionará tras su entrada en vigor el próximo 1 de enero y su posterior desarrollo reglamentario.

En 2011 se investigó de oficio la atención médica y farmacéutica a ciudadanos desplazados a otras comunidades autónomas. En su respuesta, el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad informó de que se ha creado un grupo de atención a desplazados en el seno del Consejo Interterritorial de Salud que recomendará la elaboración de documento de consenso que unifique criterios y procedimientos a nivel nacional para la atención a este colectivo.

Otras actuaciones destacadas en materia sanitaria tuvieron que ver con la atención al daño cerebral sobrevenido, con la participación social en el Sistema



Nacional de Salud y con la confidencialidad de los datos clínicos de pacientes con VIH/SIDA, entre otros asuntos.

Por otra parte, también se siguieron atendiendo en 2011 quejas en relación a la accesibilidad de personas con discapacidad; y se inició una investigación de oficio a raíz de las carencias detectadas en el sistema de protección de la infancia.

En cuanto a los aspectos más relevantes en las quejas presentadas en materia de consumo, estuvieron relacionados fundamentalmente con el incumplimiento de la normativa en materia de garantías, servicios técnicos deficientes, el comportamiento abusivo de algunas empresas de alquiler de vehículos y los servicios de atención urgente y también de las referidas a la utilización del silencio administrativo por parte de los organismos de consumo.

### **Migraciones e igualdad de trato**

En el año 2011 se han producido varias reformas legales e importantes cambios en procedimientos administrativos, en muchas ocasiones, gracias a las recomendaciones formuladas por el Defensor del Pueblo. Esta Institución se congratula especialmente de la reforma operada en la ley de extranjería por la Ley Orgánica 10/2011 que permite que cualquier ciudadana extranjera en situación irregular, víctima de violencia de género, pueda acudir a la policía a denunciar, sin miedo a que se inicie un expediente de expulsión en su contra.

Por otro lado, la necesidad de que el derecho a ser oído de los menores extranjeros no acompañados fuera correctamente plasmado en el procedimiento de repatriación ha sido también expresamente incluida en el nuevo reglamento de la ley de extranjería, recogiendo así una recomendación formulada por el Defensor del Pueblo en el año 2005.

No obstante, la Institución considera que resulta urgente seguir avanzando en la racionalización y mejora de todos los procedimientos administrativos que tienen que ver con la extranjería. La inaceptable demora que han de seguir soportando los ciudadanos extranjeros en su relación con la Administración ha de ser abordada de manera decidida. En esa misma línea, la situación cercana al colapso que soporta el Registro Civil Central, que afecta también a ciudadanos españoles, ha de atajarse de manera inmediata.



En 2011 la Institución presentó el informe monográfico “¿Menores o adultos?: Procedimientos de determinación de la edad”, publicación que recoge las deficiencias detectadas en estos procedimientos y se da cuenta de las 41 recomendaciones formuladas por la Institución para erradicarlas. Además, la Oficina está elaborando un monográfico sobre la trata de seres humanos que pretende arrojar luz sobre este delito, hacer un análisis de la realidad lo más preciso posible, y comprobar si el standard de protección a las víctimas es el adecuado.

### **Justicia e Interior**

Las dilaciones indebidas continúan siendo uno de los más graves problemas de la Administración de Justicia. Volvieron a protagonizar en 2011 numerosas quejas ciudadanas y, de hecho, el Defensor del Pueblo mantiene abiertas varias investigaciones sobre esta materia.

Además, Cava de Llano, haciendo uso de la competencia de la Institución del Defensor del Pueblo como supervisora de la actividad de la Administración, ha recomendado al Ministerio de Justicia que estudie la posibilidad de reformar el Código Penal para que se refuerce la respuesta del ordenamiento jurídico ante el uso irresponsable del dinero público por parte de autoridades y funcionarios. En su escrito al Ministerio de Justicia, la Defensora abogó por que las “conductas particularmente graves tengan una específica respuesta penal”. Una petición que justificó en el amplio reproche social que merecen este tipo de conductas y en el convencimiento de que el rigor en el tratamiento del uso de los fondos públicos “debe ser superior al el tratamiento del uso de los fondos privados por particulares”. En opinión de Cava de Llano, la consecuencia jurídica más importante de estos comportamientos debería ser la inhabilitación para cargo o función pública. Sin embargo, la respuesta de Justicia, recibida a través del jefe de Gabinete y no del Ministro, a quien iba dirigida la recomendación, rechazó esta recomendación, aludiendo, entre otros motivos, que el despilfarro ya está suficientemente recogido por el Código Penal, mediante los artículos 432, 433 y 434, que castigan los delitos de malversación de caudales públicos. No obstante, en opinión de la oficina del Defensor del Pueblo, existen otros comportamientos ilícitos, no recogidos por el Código Penal y que son precisamente los que están produciendo en la práctica el despilfarro de dinero público.



En materia de asistencia jurídica gratuita, y tras conocer que la Abogacía del Estado estaba impugnando el reconocimiento de este derecho a extranjeros en situación irregular, se formuló una recomendación a la Secretaría de Estado de Justicia, para que todas las Comisiones de Asistencia Jurídica Gratuita adecúen su actuación a las previsiones establecidas en la vigente normativa estatal y autonómica a la hora de reconocer el beneficio de asistencia jurídica gratuita. Además, se pidió que se contemple la posibilidad de buscar alternativas legales que permitan a este colectivo acreditar su situación de carencia de recursos económicos.

Por último, tras la intervención de la Defensoría, el Ministerio de Política Territorial confirmó que ha hecho llegar a todos los ayuntamientos una extensa nota informativa sobre cómo deben proceder en el caso de que soliciten empadronamiento padres o madres de menores que viven con un solo progenitor. Se ha hecho especial hincapié en la exigencia de la firma de ambos progenitores en la hoja padronal, o en su defecto, la aportación de una declaración responsable del que efectúa la inscripción. Con ello, se reforzarán las garantías que exigen a los ayuntamientos para efectuar el cambio de domicilio de un menor que viva con un solo progenitor, ante posibles riesgos de sustracción del menor por el otro cónyuge o terceras personas.

### **Educación y cultura**

Este año se ha investigado la falta de transporte escolar en el asentamiento “El Gallinero”, de la ciudad de Madrid. La información aportada por la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid, permitió comprobar que habían surgido disfunciones en relación con el transporte escolar de los citados alumnos, y que se estaban estudiando fórmulas, aplicables a partir del curso 2011-2012, para solucionarlas.

Asimismo, la oficina del Defensor del Pueblo se ocupó de las demoras en las convocatorias del Programa de Préstamos para la realización de estudios de Máster o Doctorado y, como resultado, se formularon tres recomendaciones a la Dirección General de Política Universitaria del Ministerio de Educación. Además, se ha recomendado a Educación que se establezcan con claridad en todo el Estado los mismos criterios aplicables por todas las universidades españolas respecto al cálculo



de la nota media de los expedientes académicos universitarios de los estudiantes, y la información que deben recoger sus certificaciones académicas.

Por último, la realización de varias consultas electorales hizo que llegaran a la Institución un número significativo de quejas, en su mayor parte formuladas por ciudadanos residentes en el extranjero, pero también por electores residentes en territorio nacional, en las que éstos denunciaban el hecho de que no hubiese llegado a su poder, dentro de los plazos establecidos en la legislación electoral, la documentación necesaria para ejercitar su derecho de voto por correo. Ello ha derivado en una investigación de oficio por la que se ha instado a la Dirección General de Política Interior para que estudie la posibilidad de introducir modificaciones en el procedimiento electoral que permita superar las dificultades que presenta el actual procedimiento de voto por correo.

### **Función y empleo público**

En 2011 la oficina del Defensor del Pueblo apreció que en varias comunidades autónomas, la gestión de la bolsa de interinos del cuerpo de maestros de educación primaria establecía una valoración en la que no se daba preferencia a quienes disponían de la especialidad de primaria. Ello permitía que las plazas ofertadas fueran ocupadas por quienes, aunque podían llegar a tener una puntuación global más alta, tenían otra especialidad distinta o menos adecuada a la exigible, situación que, a juicio de la Institución, podría constituir un menoscabo a la calidad de la educación y un perjuicio profesional a dichos especialistas. Por ello, se inició una investigación de oficio ante la Administración educativa estatal, Ceuta y Melilla y las 17 administraciones educativas autonómicas, a los efectos de comprobar cómo funcionan estos sistemas de selección y los mecanismos adoptados para corregir esta posible disfuncionalidad.

Por otra parte, se formuló una recomendación, que fue aceptada, a la Dirección General de la Policía y la Guardia Civil para que, cuando se oferten plazas vacantes a funcionarios de nuevo ingreso sin haberlas ofertado previamente mediante concurso de traslados a los funcionarios de carrera, se expongan claramente qué razones y criterios de interés público avalan esa decisión.





## **MNP**

A finales de 2009 la oficina del Defensor del Pueblo asumió la tarea de ser Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura y otros tratos y penas crueles y degradantes (MNP). A mediados de 2011 vio la luz el primer informe del MNP en el que se daba cuenta de su trabajo durante 2010. En el ejercicio que está a punto de concluir, se han realizado más de 70 visitas de las que se dará cuenta en su informe de actividad.

## **Actividad Institucional**

A lo largo de 2011 Cava de Llano se ha reunido con cerca de 100 colectivos y personas individuales, que visitaron la sede de la Institución en ocasiones para exponer sus problemas a la Defensora y, en otras, para conocer el funcionamiento de la propia Institución de primera mano.

Asimismo, la oficina del Defensor del Pueblo organizó en el Senado y junto al Consejo de Europa unas jornadas de trabajo en las que representantes de las Estructuras Nacionales de Derechos Humanos de todos los Estados miembros del Consejo de Europa, así como altos funcionarios del CE y del Tribunal Europeo de Derechos Humanos (TEDH), discutieron sobre cómo ayudar a evitar el colapso de dicho tribunal, y buscaron vías para la ejecución real de sus sentencias.