

alcía

La Revista del Defensor del Pueblo de España

NÚMERO ESPECIAL 2012

Cava de Llano entrega al Parlamento el Informe anual 2011



- * 506 investigaciones de oficio, la cifra más alta de toda la historia de la Institución
- * Las resoluciones también alcanzaron su volumen más elevado y se formularon 546, casi 100 más que 2010
- * En un ejercicio marcado por la crisis, volvieron a destacar las quejas relativas al paro, las prestaciones sociales, los problemas con las entidades bancarias o el acceso a la vivienda
- * La Institución insiste en la necesidad de extremar el control sobre la gestión de los recursos públicos y penalizar el despilfarro

Informe anual 2011

Récord de investigaciones de oficio y de resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo



El presidente del Senado, Pío García-Escudero, con Cava de Llano y Aguilar | Povedano

La Defensora del Pueblo (e.f.), María Luisa Cava de Llano y el Defensor Adjunto, Manuel Aguilar, entregaron el 28 de marzo el Informe anual del año 2011 a los presidentes del Congreso, Jesús Posada y del Senado, Pío García-Escudero.

La oficina del Defensor del Pueblo inició el año pasado 506 investigaciones de oficio, una cifra que supone un récord histórico. España sigue atravesando una complejísima crisis económica y financiera que agudiza muchos de los

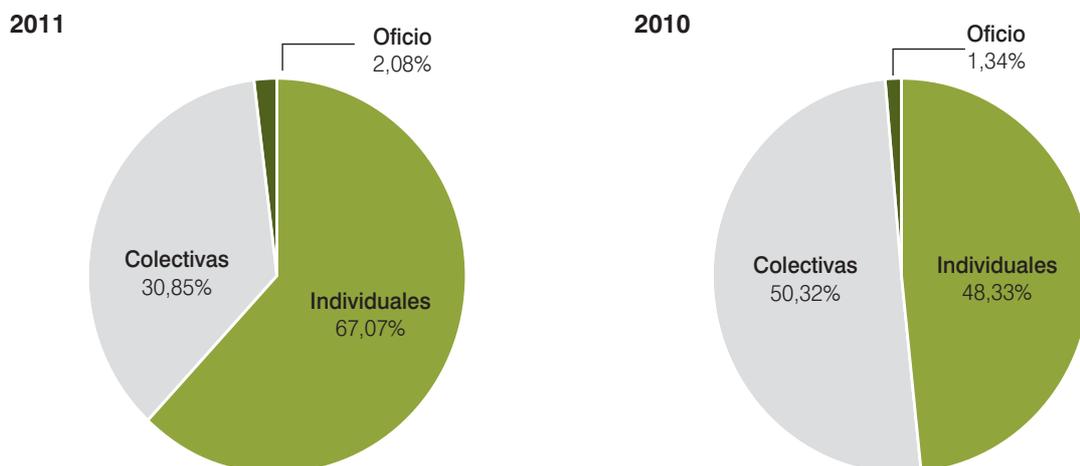
problemas que expresan habitualmente los ciudadanos en sus quejas. Esta situación propició que la Institución incrementase todos los procedimientos de supervisión a su alcance, incluidas las investigaciones de oficio, ensanchando al máximo posible sus propias capacidades de gestión, y haciendo propio el objetivo de lograr más con menos.

Por su parte, el número de resoluciones formuladas a la Administración alcanzó también una de las cifras más alta de la historia de la Institución y superó el medio millar, hasta llegar a las 546, casi un centenar más que en 2010. Por el contrario, descendió el número de expedientes de queja, como consecuencia de la caída experimentada por las quejas colectivas.

Dos de las características principales del ejercicio 2011, respecto del año anterior, fueron por un lado, el número de quejas individuales, similar al del año 2010 pero con un ligero descenso (-2,42%) y, por otro, el incremento registrado por las investigaciones de oficio (+8,58%). Las quejas de carácter colectivo, siempre sometidas a una mayor variabilidad, determinada por los asuntos que adquieren relevancia por grupos numerosos, descendieron un 56,89%.

En total, el año pasado se registraron 24.381 expedientes. De ellos, 16.353 correspondieron a quejas individuales,

Distribución porcentual de los expedientes de queja registrados e investigaciones de oficio abiertas durante 2011, en comparación con 2010



7.522 fueron quejas colectivas, y 506 fueron investigaciones iniciadas de oficio. De estas últimas, 125 fueron actuaciones realizadas por la Institución en su condición de Mecanismo Nacional de Prevención contra la Tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes (MNP). Las actuaciones de control preventivo que realiza el MNP, por sus propias características, son siempre de oficio. Por distribución geográfica, el mayor número de quejas provino de la Comunidad de Madrid (23%), seguida de la Comunidad Valenciana (14%), Andalucía (14%), y Cataluña (10%).

546 resoluciones formuladas a la Administración

En 2011, la Defensoría formuló un total de 546 resoluciones a las distintas administraciones públicas, lo que supone un crecimiento del 22% respecto al año anterior. De ellas, 154 fueron recomendaciones, 231 sugerencias, 156 recordatorios de deberes legales y 5 advertencias. A 31 de diciembre, el 70,83% de las recomendaciones y del 69,53% de las sugerencias habían sido aceptadas, sin tener en cuenta las todavía pendientes de contestación.

Por lo que respecta a las recomendaciones pendientes de contestación formuladas en los años 2009 y 2010, a finales del 2011 ya habían sido aceptadas en un 71,68% y un 71,70%, respectivamente.

Administraciones entorpecedoras

Destaca la caída experimentada en el número de las denominadas administraciones entorpecedoras, esto es, las administraciones que no dieron una respuesta adecuada a



La Defensora del Pueblo, Mª Luisa Cava de Llano y el Defensor Adjunto, Manuel Aguilar | Povedano

En 2011 se formularon 546 resoluciones a la administración: 154 recomendaciones, 231 sugerencias, 156 recordatorios de deberes legales y 5 advertencias

las solicitudes o requerimientos efectuados por el Defensor del Pueblo, incumpliendo, por tanto, la obligación de colaboración de los poderes públicos con esta institución. En 2011 hubo solo un organismo de este tipo (Colegio de Abogados de Toledo), frente a las 14 administraciones de 2010.

¿De qué se quejan los españoles?

En 2011 sobresalieron las quejas relacionadas con asuntos económicos, como el empleo, las prestaciones sociales, los problemas con entidades bancarias, o el acceso a la vivienda. Además, los ciudadanos mostraron preocupación por los problemas con la Administración de Justicia, y de hecho, llegaron numerosas quejas relativas a dilaciones, a la falta de medios personales y materiales y a la saturación de los distintos órganos jurisdiccionales. Por último, entre las preocupaciones ciudadanas destacan también aspectos relacionados con la educación, la extranjería y la inmigración, la función y el empleo públicos o el medio ambiente.

Administración Económica

Los ciudadanos enviaron al Defensor del Pueblo más de

3.500 quejas individuales y casi 2.300 quejas colectivas relacionadas con asuntos económicos en 2011.

En este contexto, la falta de información sobre los riesgos que implica la contratación de ciertos productos financieros siguió protagonizando las quejas recibidas. A juicio de la Institución, el servicio de reclamaciones del Banco de España no está cumpliendo su función, pues no garantiza suficientemente la defensa de los derechos de los clientes de las entidades financieras. Una conclusión que también se refleja en el informe monográfico "Crisis económica y deudores hipotecarios", presentado a principios de 2012, pero que encuentra sus antecedentes en varias investigaciones realizadas el año pasado. Este informe especial reclama a la Administración una mayor protección de los hipotecados.



En cuanto a las actuaciones iniciadas de oficio por la Institución, destaca la iniciada ante el Banco de España y ante la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones tras haber detectado la inoperatividad de los seguros de vida y desempleo que algunas entidades bancarias han exigido como requisito fundamental para la concesión de un préstamo hipotecario. Suscripción que además, había de hacerse con compañías aseguradoras que pertenecían al mismo grupo bancario.

Otra actuación destacada fue la abierta ante la Dirección General de los Registros y del Notariado, tras haberse recibido en la Institución un gran número de quejas que exponían la disconformidad de los ciudadanos con la actuación de los notarios.

Asimismo, se iniciaron varios expedientes ante el Banco de España y ante la Secretaría de Estado de Economía, sobre el desarrollo y difusión de nuevos productos de aseguramiento de los riesgos de tipos de interés vinculados a la contratación de préstamos hipotecarios; y para aclarar algunos extremos y problemas detectados en la Orden EHA/2899/2011, de transparencia de los servicios bancarios.

Sólo un organismo entorpeció la labor del Defensor del Pueblo, frente a las 14 administraciones entorpecedoras de 2010

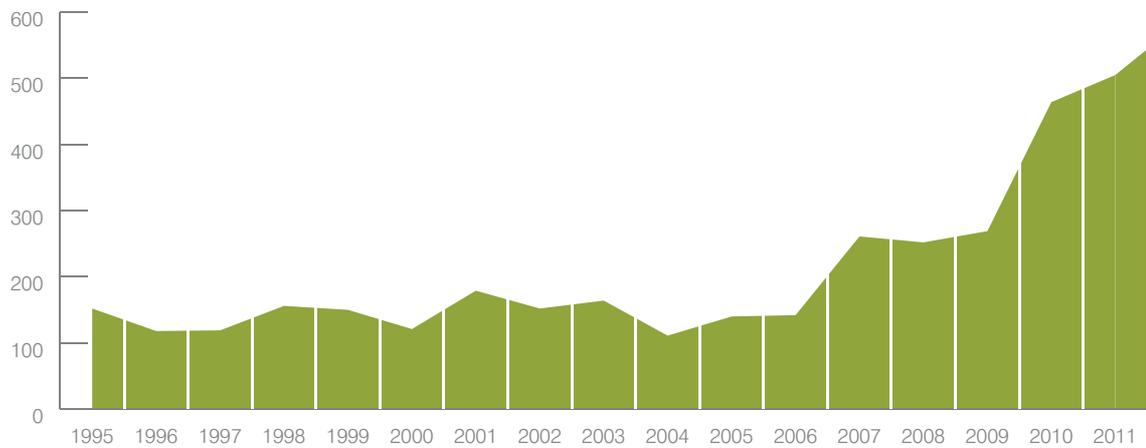
Por su parte, la Dirección General de la Agencia Estatal de Administración Tributaria también fue protagonista de una investigación de oficio, por la carta enviada por Hacienda a más de 90.000 inquilinos, para que dejen de pagar su alquiler al arrendador y comiencen a ingresarlo mensualmente en las cuentas de la Hacienda Pública, hasta cubrir la cantidad adeudada por sus caseros al Estado.

En otro orden de cosas, la oficina del Defensor del Pueblo también investigó los denominados "mensajes Premium", un tipo de mensajes que no son previamente solicitados ni contratados por parte de los usuarios, y que provocan abusos en la facturación.

Así, se abrieron sendos expedientes, ante la Secretaría de Estado de Telecomunicaciones y para la Sociedad de la Información y ante la Comisión de Supervisión de Servicios de Tarificación Adicional, sobre este tipo de SMS.

Seguridad y Justicia

Los ciudadanos enviaron casi 6.000 quejas relacionadas con los ámbitos de la Seguridad y la Justicia. De ellas, cerca de 3.000 fueron quejas colectivas y poco más de 2.900

Evolución histórica de los expedientes de oficio

fueron quejas individuales. Además, la oficina del Defensor del Pueblo emprendió 88 actuaciones de oficio.

Como en años anteriores, se han seguido recibiendo quejas relativas a dilaciones, falta de medios personales y materiales y saturación de los distintos órganos jurisdiccionales. Sin embargo, en 2011, en materia de justicia, destaca la solicitud de la posible tipificación del despilfarro de dinero público como delito anunciada por la Defensora del Pueblo (e.f.) durante su comparecencia ante el Pleno del Congreso de los Diputados el 15 de septiembre de 2011. El Gobierno ha mostrado su compromiso con la tipificación del despilfarro del dinero público en determinados supuestos.

Por otra parte, la Institución celebra que la nueva normativa sobre víctimas del terrorismo, aprobada por consenso, refleja la posición mantenida por la oficina del Defensor del Pueblo en este asunto, esto es, que las víctimas del terrorismo son víctimas de violaciones de derechos humanos.

En otro orden de cosas, en 2011 destacan las investigaciones efectuadas a raíz del desalojo de las personas del conocido como movimiento 15-M acampadas en Madrid. Y en materia penitenciaria, la oficina que dirige Cava de Llano ha apostado en 2011 por dar mayor protagonismo a las entrevistas con los internos en las visitas giradas a los centros penitenciarios y a otros lugares donde se encuentran personas privadas de libertad. Por otra parte, se han investigado diversos casos de malos tratos, de presuntas

actuaciones irregulares de funcionarios y de problemas con las infraestructuras penitenciarias.

Además, en el ejercicio de las competencias que le corresponden al Defensor del Pueblo, tanto como alto comisionado de las Cortes Generales para la defensa de los derechos fundamentales, como en su faceta de Mecanismo

Nacional para la Prevención de la Tortura, se han visitado los siguientes centros penitenciarios: Madrid III (Valdemoro), Castellón I, Sevilla Mujeres (Alcalá de Guadaíra), Unidad de Madres de Sevilla, Albolote (Granada), Figueras (Girona), Melilla, Madrid IV (Navalcarnero), Villanubla (Valladolid), Barcelona Hombres, Salto del

Negro (Las Palmas de Gran Canaria), Tenerife y Hospital Psiquiátrico Penitenciario de Alicante. De estas visitas, las realizadas a los centros Castellón I, Sevilla Mujeres, Unidad de Madres de Sevilla y al Psiquiátrico Penitenciario de Alicante, fueron efectuadas por equipos multidisciplinares conformados por asesores del Defensor del Pueblo y asesores externos especialistas en derecho, psiquiatría forense, medicina forense y criminología.

Sanidad y Política Social

A lo largo del ejercicio pasado se tramitaron un total de 3.180 quejas. De ellas, la mayoría tuvo que ver con el empleo y la Seguridad Social (1.284) y con la política social (1.113). Asimismo, se abrieron 41 investigaciones de oficio.

Se recibieron numerosas quejas sobre las oficinas de empleo, sobre la información que proporcionan y sobre la

Tal y como expuso en septiembre Cava de Llano en el Congreso, es necesario extremar el control sobre la gestión de los recursos públicos y penalizar el despilfarro

gestión y tramitación de las prestaciones a través de los canales informáticos. El Defensor del Pueblo ha promovido en los últimos años la habilitación de un sistema de coordinación efectiva y finalmente, el RDL 3/2011, de medidas urgentes para la mejora de la empleabilidad y la reforma de las políticas activas de empleo, ha introducido un sistema de información común de los servicios públicos de empleo.

En relación con las prestaciones por desempleo, la Defensoría ha reiterado la necesidad de que el examen de las solicitudes de prestaciones y subsidios se ajuste verdaderamente al principio de eficacia. Además, una gran parte de las quejas relativas a las políticas sociales tuvo que ver con el desempleo y con el creciente número de personas en riesgo de exclusión social. Por otra parte, las demoras en el reconocimiento de las prestaciones sociales también preocuparon a los ciudadanos.

En otro orden de cosas, la Institución continuó manteniendo una atención constante sobre los problemas que afectan a la infancia y especialmente sobre los menores que se hallan en situación de riesgo. Siguiendo con las investigaciones de los últimos años, en 2011 la Defensoría inició una investigación de oficio con todas las comunidades autónomas, para conocer los criterios más actuales utilizados por las entidades públicas de protección de menores en la determinación de las situaciones de desamparo; asimismo, se solicitó información precisa sobre las actuaciones prácticas desarrolladas en los procedimientos previos a la adopción de medidas de protección.

En materia de dependencia, durante 2011 fueron numerosas las quejas relacionadas con la aplicación de la Ley 39/2006 de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. Aunque la Institución ha podido constatar ciertas mejoras, siguen produciéndose demoras inaceptables tanto en la valoración de los interesados, como en la notificación de la resolución de grado y nivel de dependencia, y en la posterior aprobación del programa individual de atención. La constatación de esos retrasos ha llevado a la Institución a formular recordatorios de deberes legales sobre la obligación de resolver en tiempo y forma las solicitudes presentadas.

En el ámbito de las pensiones de jubilación, numerosas quejas se han centrado en los efectos que producen disposiciones como el RDL 8/2010 y la Ley 27/2011 sobre actualización, adecuación y modernización del sistema de Seguridad Social, por la dureza que los ciudadanos perciben en la aplicación de recortes en las prestaciones sociales. Muchos han visto truncadas las expectativas de renta personal que habían generado en base a las normas vigentes hasta los días previos al cumplimiento de una determinada edad, tras haber acreditado un período extenso de cotizaciones durante toda su vida laboral.



El año pasado se realizaron dos informes monográficos, uno sobre los procedimientos para la determinación de la edad y otro sobre la presencia de los valores democráticos en el proceso educativo

Por lo que a la Sanidad se refiere, la confidencialidad de la información y documentación clínica, la falta de recursos para personas con problemas de salud mental, la seguridad de los pacientes y las demoras en atención primaria y especializada, siguieron siendo las quejas más comunes en materia de Sanidad. Además, en 2011, la Institución inició una investigación de oficio con el objetivo de que se garanticen las prestaciones sanitarias a todos los ciudadanos, con independencia del lugar donde se encuentren.

Urbanismo, Vivienda y Medio Ambiente

En 2011 se recibieron 2.322 quejas relativas a estas materias y la Institución inició 43 investigaciones de oficio. Las quejas más numerosas tuvieron que ver con la vivienda, casi un millar, que se suman a las 220 investigaciones de años anteriores que aún se mantienen abiertas.

Ante la restricción presupuestaria, la Institución ha insistido a las administraciones en que es necesario diseñar políticas más eficaces, políticas activas en coordinación con otras administraciones y adecuadas a la demanda real de vivienda, a la necesidad social. En este contexto, destaca una investigación de oficio con todas las comunidades autónomas y las ciudades de Ceuta y Melilla, ante la existencia de viviendas protegidas que se encuentran desocupadas.

Otro grupo de quejas que ha sido objeto de seguimiento se refiere a las disfunciones en la tramitación de las ayudas

al alquiler para jóvenes. Dado el alto número de quejas en los últimos años, se ha articulado con la administración central de vivienda un método de comunicación simplificada, que ha permitido agilizar la contestación a los beneficiarios que presentaron queja por los retrasos en el abono de sus ayudas, aunque ya tienen reconocido plenamente el derecho a ellas.

Asimismo, se investigaron los problemas en la gestión de los contratos celebrados entre propietarios particulares de viviendas y la Sociedad Pública del Alquiler, que ha procedido a modificar unilateralmente, en muchos casos, las condiciones de los acuerdos suscritos dejando sin efecto la garantía de pago de la renta de acuerdo con lo estipulado.

En cuanto a las quejas relacionadas con el Medio Ambiente, un año más, los ciudadanos denunciaron la tendencia existente a romper por vía legislativa el orden de las decisiones administrativas y judiciales y a debilitar el sistema de responsabilidad por daños al entorno. Por otra parte, continuaron las actuaciones sobre la Cañada Real, Valdemingómez, el Catálogo Canario de Especies Protegidas y se abrió una investigación de oficio sobre la conveniencia de realizar una campaña antirruído en 2012.

Migraciones e Igualdad de Trato

Los ciudadanos remitieron en 2011 un total de 2.094 quejas relacionadas con migraciones e igualdad de trato, a las que hay que añadir 86 actuaciones de oficio iniciadas por la Institución. Además, en esta materia se ha presentado el informe "¿Menores o adultos? Procedimientos para la Determinación de la edad?" y se están finalizando los trabajos para presentar un informe sobre la trata de seres humanos.

La Institución celebra que en varias reformas legales que se han producido en 2011 se han tomado en consideración las recomendaciones de la Institución. La LO 10/2011 regula que cualquier ciudadana extranjera en situación irregular, víctima de violencia de género, pueda acudir a la policía a denunciar, sin miedo a la expulsión. Además, introduce avances en la lucha contra la trata. Por otra parte, el Reglamento de Extranjería reconoce como circunstancia excepcional constitutiva de arraigo familiar, la condición de progenitor de menor español.

Durante 2011 asesores del área de migraciones y del MNP han visitado los centros de internamiento de Las Palmas de Gran Canaria, Santa Cruz de Tenerife, Valencia y Madrid. Asimismo, en los primeros días de 2012, en el marco de las visitas multidisciplinarias que ha iniciado la Institución,



El presidente del Congreso, Jesús Posada y la Defensora del Pueblo | Povedano

se visitó el CIE de Barcelona, en compañía de un experto externo, especialista en medicina legal y forense. El seguimiento de las visitas de 2011 se realizará en el informe anual correspondiente a ese año que presentará el Defensor del Pueblo en su condición de MNP.

Por otra parte, en materia de Igualdad de Trato se ha continuado con la investigación iniciada con la Dirección General de la Policía sobre los controles de identificación dirigidos a ciudadanos de origen extranjero en todo el territorio nacional y también se ha mantenido abierta la investigación con la Comisaría General de Extranjería y Fronteras relativa a la interpretación restrictiva con los derechos de los ciudadanos

extranjeros en función de los rasgos étnicos de la circular 1/2010. Ambas investigaciones han culminado en recomendaciones y recordatorios de deberes legales.

Educación y Cultura

En total, se recibieron 3.100 quejas relativas al ámbito de la educación y la cultura. De ellas, 2.091 fueron quejas individuales, 938 colectivas y 71 de oficio. En este área se incluyen también las quejas relativas al derecho de asociación, régimen electoral y organización de las corporaciones locales.

Por lo que se refiere a la educación no universitaria, fueron frecuentes las quejas ciudadanas sobre instalaciones escolares, criterios en los procedimientos de admisión de los alumnos y problemas con el transporte escolar. En lo relativo a la educación universitaria, los ciudadanos trasla-

España sigue atravesando una complejísima crisis económica y financiera que agudiza muchos de los problemas que expresan habitualmente los ciudadanos en sus quejas

daron problemas con becas y ayudas y con los sistemas de calificación. Este último asunto llevó a la Institución a iniciar una investigación de oficio a nivel nacional, ante 48 universidades públicas, que derivó en una recomendación al Ministerio de Educación, para que se fijen con la máxima claridad los criterios que todas las universidades españolas han de aplicar a la hora de calcular la nota media de los expedientes académicos universitarios de los estudiantes, así como la información que deben recoger sus certificaciones académicas.

Otra actuación de oficio tuvo que ver con diversas jornadas de huelga en el sector educativo público, especialmente en centros de educación secundaria y bachillerato. La oficina del Defensor del Pueblo manifestó su preocupación por la conflictividad existente en el inicio del curso escolar, especialmente por la incidencia negativa en el proceso educativo de los alumnos. La pérdida de periodos lectivos que afectó a los alumnos de secundaria y bachillerato, motivó un expediente para conocer las medidas que la Consejería de Educación de la Comunidad de Madrid ha adoptado o tiene previsto adoptar, con el objeto de posibilitar la recuperación de los periodos lectivos perdidos por los alumnos.

Por otra parte, la Institución también investigó de oficio los problemas generados por los retrasos sistemáticos en la remisión a los ciudadanos españoles residentes en el extranjero de la documentación necesaria para ejercer su derecho al voto por correo, en las elecciones generales del 20 de noviembre de 2011.

Por último, la Defensoría presentó un informe monográfico sobre "La presencia de los valores democráticos en el proceso educativo".

Función y Empleo Público

El año pasado, los funcionarios de los tres niveles administrativos, el personal de las Fuerzas Armadas y de los Cuer-

pos de Seguridad, así como jueces, magistrados y fiscales, presentaron un total de 1.789 quejas.

Además, la Institución abrió 37 investigaciones de oficio sobre esta materia. Destacan las iniciadas ante la Subsecretaría del Ministerio de Educación y ante todas las comunidades autónomas y en las ciudades de Ceuta y Melilla, sobre los procedimientos de gestión de las bolsas de interinos del cuerpo de maestros; y las abiertas ante los organismos competentes en materia de Sanidad y Bienestar de todas las comunidades autónomas, y ante el Instituto Nacional de Gestión Sanitaria, sobre profesionales que prestan servicios de forma temporal como médicos de familia, sin la titulación exigida de médico especialista en medicina familiar y comunitaria.

Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura

Una de las novedades del ejercicio 2011 ha sido la incorporación a los equipos de trabajo del MNP de expertos externos como médicos forenses, psiquiatras y psicólogos especialistas en el tratamiento de personas privadas de libertad. Con ello, se quiere apostar por una evaluación integral y multidisciplinar cuando se visitan los centros y lugares de privación de libertad.

En su segundo año de funcionamiento, el MNP desarrolló un total de 77 visitas, centradas fundamentalmente en el régimen de vida de las dependencias, en los protocolos de intervención y, sobre todo, en escuchar la voz de los privados de libertad y compulsar sus manifestaciones con los demás elementos de juicio disponibles. Estas visitas generaron 125 investigaciones de oficio.

La exposición pormenorizada de la actividad llevada a cabo por el MNP en 2011 se verá reflejada en un informe específico que se presentará a las Cortes Generales y al Subcomité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos Crueles, Inhumanos y Degradantes (SPT).



www.defensordelpueblo.es

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

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

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

Presentación de quejas al Defensor del Pueblo



Por Internet:

www.defensordelpueblo.es



Por Fax:

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



Personalmente:

En Zurbano, 42 - esq. Eduardo Dato

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

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



Correo ordinario:

Remitiendo un escrito firmado a oficina del Defensor del Pueblo

C/ Zurbano, 42 - 28010 Madrid



Servicio de guardia 24 h:

(+34) 91 432 79 00